ضمان عيوب المنتجات في قانون حماية المستهلك المصري

د. حسام توكل موسى

٢٠١٦

ضمان عيوب المنتجات في قانون حماية المستهلك المصري

د. حسام توكل موسى

دكتوراه في القانون التجاري - كلية الحقوق جامعة المنصورة

رئيس قسم المحاكم بالإدارة القانونية للشركة المصرية للاتصالات بدمياط

المحامي بالاستئناف العالي ومجلس الدولة

"تنويه"

هذه الدراسة نسخة معدلة ومنقحة من رسالة الدكتوراه المقدمة من المؤلف

بعنوان "نحو دور لجمعيات حماية المستهلك في مكافحة الغش التجاري"

تحت اشراف : أ. د. حسين عبده الماحي

وقد تمت مناقشة رسالة الدكتوراة في ٣٠ ابريل ٢٠١٦

بكلية الحقوق جامعة المنصورة

وأجيزت بتقدير جيد جدًا

بسم الله الرحمن الرحيم

قُلْ إِنَّ صَلاَتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ{162} لاَ شَرِيكَ لَهُ وَبِذَلِكَ أُمِرْتُ وَأَنَاْ أَوَّلُ الْمُسْلِمِينَ{163} قُلْ أَغَيْرَ اللّهِ أَبْغِي رَبّاً وَهُوَ رَبُّ كُلِّ شَيْءٍ وَلاَ تَكْسِبُ كُلُّ نَفْسٍ إِلاَّ عَلَيْهَا وَلاَ تَزِرُ وَازِرَةٌ وِزْرَ أُخْرَى ثُمَّ إِلَى رَبِّكُم مَّرْجِعُكُمْ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ{164} وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلاَئِفَ الأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَّحِيمٌ{165}

صدق الله العظيم

سورة الأنعام الآيات من ١٦٢ حتى ١٦٥ .

المقدمة

سعى المشرع المصري إلى إقرار حق للمستهلك في ضمان الصحة والسلامة عند استعماله العادي للمنتجات، وكذلك حقه في الحصول على البيانات والمعلومات الصحيحة عن المنتجات التي يستخدمها أو تقدم إليه، وحظر إبرام أي اتفاق أو ممارسة أي نشاط يخل بهذه الحقوق. وأقر، في حالة الإخلال أو المساس بتلك الحقوق، حق المستهلك في اقتضاء تعويض عادل عن الأضرار التي تلحق به أو بماله، من جراء شراء أو استخدام المنتجات، أو تلقي الخدمات.

وإذا كان المشرع قد اهتم في القانون المدني، خاصة في العقود الناقلة للملكية أو الانتفاع، وخاصة إذا كانت من عقود المعاوضات، بوضع إطار قانوني لمعالجة العيوب في محل تلك العقود، وافرد لذلك المادة ٤٤٧ من التقنين المدين الخاصة بضمان العيوب الخفية، والتي يجرى نصها على أن:

"١ –يكون البائع ملزما بالضمان إذا لم يتوافر في المبيع، وقت التسليم، الصفات التي كفل للمشتري وجودها فيه، أو كان بالمبيع عيب ينقص من قيمته أو من نفعه، بحسب الغاية المقصودة، مستفادة مما هو مبين في العقد أو مما هو ظاهر من طبيعة الشيء أو الغرض الذي اعد له، ويضمن البائع هذا العيب ولو لم يكن عالما بوجوده.

٢ –ومع ذلك لا يضمن البائع العيوب التي كان المشتري يعرفها وقت البيع، أو كان يستطيع أن يتبينها بنفسه لو انه فحص المبيع بعناية الرجل العادي، إلا إذا اثبت المشتري أن البائع قد أكد له خلو المبيع من هذا العيب، أو اثبت أن البائع تعمد إخفاء العيب غشا منه."

وعلى الرغم من تنظيم القانون المدني لضمان العيوب الخفية، فان المشرع في قانون حماية المستهلك، قد افرد نصوصا خاصة بالعيوب الناتجة عن المنتجات الخاضعة لأحكام هذا القانون، إذ قرر التزامات على عاتق المورد بأن يتتبع عيوب منتجاته، وأن يتخذ إجراءات معينة حيال ذلك، اذ نص في المادة ٧ من قانون حماية المستهلك على أن "يلتزم المورد خلال مدة أقصاها سبعة أيام منذ اكتشافه أو علمه بوجود عيب في منتج أن يبلغ الجهاز عن هذا العيب وأضراره المحتملة. فإذا كان يترتب على هذا العيب إضرار بصحة أو سلامة المستهلك التزم المورد بان يبلغ الجهاز بهذا العيب فور اكتشافه أو علمه به، وأن يعلن توقفه عن إنتاجه أو التعامل عليه ويحذر المستهلكين من استخدام المنتج. وفي هذه الأحوال يلتزم المورد، بناء على طلب المستهلك، بإبدال المنتج أو إصلاح العيب أو إرجاع السلعة مع رد قيمتها دون أية تكلفة إضافية. فإذا حدث خلاف في تطبيق الفقرتين السابقتين يحال الأمر إلى الجهاز ليصدر قرارا ملزما في هذا الشأن. وتبين اللائحة التنفيذية لهذا القانون إجراءات تطبيق هذه المادة".

كما أعطى لجهاز حماية المستهلك سلطة إلزام المورد بتعديل أوضاعه وإزالة أسباب المخالفة، وله في

ذلك اتخاذ تدابير تحفظية، فجاء نص المادة ١٩ من قانون حماية المستهلك على ان "على الجهاز عند ثبوت مخالفة اي من احكام هذا القانون الزام المخالف بتعديل اوضاعه وازالة المخالفة فورا أو خلال فترة زمنية يحددها مجلس ادارته وذلك كله دون الاخلال بأحكام المسئولية الناشئة عن هذه المخالفات، واذا ترتب على المخالفة أو كان من شأنها وقوع أي ضرر بصحة أو سلامة المستهلك، يكون لمجلس ادارة الجهاز وفقا للقواعد التي تبينها اللائحة التنفيذية لهذا القانون، وبحسب الاحوال، اصدار قرار بوقف تقديم الخدمة، أو التحفظ على السلع محل المخالفة لحين انتهاء التحقيقات أو صدور حكم في شأنها، ويجب أن يتخذ الجهاز التدابير اللازمة لإعلام المستهلكين بالمخالفة".

كما أعطى للمستهلك الحق حال اكتشاف عيب في المنتجات، أو عدم مطابقتها للمواصفات التي تم التعاقد عليها أو الغرض من التعاقد، أن يستبدل السلعة أو يردها خلال مدة معينة. فقرر في المادة ٨ من قانون حماية المستهلك على ان "مع عدم الاخلال بأية ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلكين، وفيما لم يحدده الجهاز من مدد اقل بالنظر الى طبيعة السلعة، للمستهلك خلال اربعة عشر يوما من تسلم اية سلعة الحق في استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها، وذلك اذا شاب السلعة عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من اجله، ويلتزم المورد في هذه الاحوال – بناء على طلب المستهلك- بإبدال السلعة أو استعادتها مع رد قيمتها دون اية تكلفة اضافية، وفي جميع الاحوال تكون مسئولية الموردين في هذا الخصوص مسئولية تضامنية، وفي حالة وجود خلاف حول وجود عيب في السلعة أو مطابقتها للمواصفات أو الغرض الذي تم التعاقد عليها من اجله يحال الامر الى الجهاز ليصدر قرارا ملزما في شأنه".

فالمشرع، بمقتضى هذه النصوص، قد سعى إلى تطويع مفهومي الالتزام بالسلامة والالتزام بالإعلام، وإنزالهما على ارض الواقع بإجراءات عملية، تهدف إلى ضمان حصول المستهلك على منتجات تتوافق مع الغرض من التعاقد.

وعلى ذلك سنقسم هذه الدراسة إلى مبحثين:

المبحث الأول: الالتزامات الواجبة على المورد عند تعيب المنتجات.

المبحث الثاني: الحقوق المقررة للمستهلك عند تعيب المنتجات.

المبحث الأول

الالتزامات الواجبة على المورد عند تعيب المنتجات

سنتناول الالتزامات الواجب على المورد اتخاذها حال تعيب المنتجات من خلال المطلبين التاليين:

المطلب الأول: تطور مفهوم السلامة وأثره على حماية المستهلك من تعيب المنتجات.

المطلب الثاني: ماهية الإجراءات الواجبة على المورد عند تعيب المنتجات.

المطلب الأول

الالتزام بضمان السلامة وأثرة على حماية المستهلك

نقسم هذا المطلب إلى فرعين: نبين في أولهما مفهوم الالتزام بالسلامة، وفي الفرع الثاني اثر الالتزام بالسلامة على تطور الالتزام بالإعلام التعاقدي.

الفرع الأول

مضمون الالتزام بضمان السلامة

أولا: ماهية الالتزام بالسلامة ومبرراته

يقصد بالسلامة الحالة التي يكون فيها التكامل الجسدي والصحي للمتعاقد محفوظا من أي اعتداء يسببه له تنفيذ الالتزامات التعاقدية في الاتفاق المبرم بين المستهلك وبين المهني المحترف[1]. والسلامة بهذا المعنى، مفهوم لا يحتمل التدرج أو التنوع. وعندما تكون محلا للالتزام فلا يمكن التعبير عنها بطريقة وسط، إذ أن تنفيذ الالتزام بالسلامة هنا لا يحمل الزيادة أو النقص، إذ أن السلامة غير قابلة للتجزئة.

والالتزام بالسلامة فكرة ابتدعها القضاء، حيث لم تكن هناك نصوص قانونية تحتويها، وذلك حتى يتمكن من حماية احد أطراف العقد في ضوء عدم كفاية بنود العقد أو النصوص القانونية القائمة لتحقيق هذه الحماية[2]. وقد تأسس هذا الالتزام على نص المادة ٢/١٤٨ من التقنين المدني المصري[3] (المادة ١١٣٥ من التقنين المدني الفرنسي)، كالتزام إضافي أو تكميلي، حيث يكون للقاضي أن يضيف إلى مضمون

[1] د. عابد فايد عبد الفتاح فايد: الالتزام بضمان السلامة في عقود السياحة في ضوء قواعد حماية المستهلك –دراسة مقارنة في القانون المصري والقانون الفرنسي، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٦، ص ١٦.

[2] د. أسامة احمد بدر: ضمانات المشتري في عقد البيع الالكتروني، القسم الثاني، مجلة الشريعة والقانون، كلية الشريعة القانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد ٤١، يناير ٢٠١٠، ص ٢١٢.

[3] تنص المادة ٢/١٤٨ من التقنين المدني على ان "ولا يقتصر العقد على الزام المتعاقد بما ورد فيه، ولكن يتناول ايضا ما هو من مستلزماته، وفقا للقانون والعرف والعدالة بحسب طبيعة الالتزام."

العقد ما يقضي به العرف أو العدالة، مع مراعاة المرغوب فيه اجتماعيا، إذ أن القانون هو نظام اجتماعي يهدف إلى حماية الفرد وتحقيق التوازن بين المصالح المختلفة[1].

ويتعدى مضمون الالتزام بالسلامة مجرد الالتزام بتسليم منتج أو تقديم خدمة مطابقة للحاجة المشروعة للمستهلك، في ضوء ما تم الاتفاق عليه. إذ يتعدى ذلك إلى وجوب تحقيق الأمان الذي يتوقعه الجمهور، وفق معيار موضوعي وبطريقة معتادة[2]. ولقد اقر المشرع هذا الالتزام عندما حظر ممارسة أي نشاط أو إبرام أي اتفاق يخل، أو يكون من شأنه أن الإخلال، بالحق في الصحة والسلامة عند الاستعمال العادي للمنتجات (المادة ٢/أ من قانون حماية المستهلك)[3]. ويأتي ذلك من خلال تطور متطلبات الحياة في المجتمع، وما تفرضه من التزام كل منتج سلعة أو مقدم خدمة يضع منتجه أو خدمته حيز التداول، بضمان السلامة لمستخدم المنتج[4].

ولقد حدد القضاء مفهوم الالتزام بضمان السلامة بأنه التزام المنتج المحترف بتسليم منتجات خالية من العيوب التي من شأنها تعريض حياة الأشخاص للخطر[5]. بل انه مد نطاق الالتزام بالسلامة خارج الدائرة العقدية، إذ اعتبر هذا الالتزام واجبا عاما، يعد الإخلال به مرتبا للمسئولية التقصيرية لكل من يصيبه الضرر من المنتجات المعيبة، أو التي تمثل خطورة ذاتية من غير المتعاقدين[6].

ويؤسس البعض[7] الالتزام بالسلامة في العلاقة بين المهني والمستهلك على عدة أمور، هي:

١. الخبرة والمعرفة الفنية للبائع المهني، والتي تمكنه من اكتشاف عيوب المنتجات التي يصنعها أو يبيعها وليس له الادعاء بجهله ذلك.

---

[1] H, L. Mazeaud & A. Tune: Traité théorique et paratique de la responsabilité civile délictuelle et contractuelle, Tome, 3, 1965.

مشار إليه في د. محمد سليمان الرشيدي: نظرية الالتزام بضمان السلامة في اطار تطور المسئولية العقدية، دراسة مقارنة، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، ١٩٩٨، ص ٨٧، ٨٨.

[2] د. أسامة احمد بدر: المرجع السابق، ص ٢١٣، ٢١٤.

[3] تنص المادة ٢/أ من قانون حماية المستهلك على ان " حرية ممارسة النشاط الاقتصادي مكفولة للجميع، ويحظر على اي شخص ابرام اي اتفاق أو ممارسة أي نشاط يكون من شأنه الإخلال بحقوق المستهلك الاساسية وخاصة:

أ- الحق في الصحة والسلامة عند استعماله العادي للمنتجات."

[4] د. محمد حاج بن علي: مسئولية المحترف عن أضرار ومخاطر تطور منتجاته المعيبة ، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية ، جامعة الشلف ، الجزائر ، منشور على الانترنت http://iefpedia.com/arab/?p=18523 تاريخ الزيارة في ٢٠١١/١٠/٨

[5] Cass civ,20 mars 1989, Bull. Civ, I, n 30; R.T.D. Civ, 1991, p. 539, obs: P. Jourdain.

[6] Cass civ,3 mars 1998, J.C.P, 1998, II, 10049, not: P. Sargos.

[7] د. عبد الحميد الديسطي عبد الحميد: آليات حماية المستهلك في ضوء القواعد القانونية لمسئولية المنتج، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، ٢٠٠٨، ص ٩٤، ٩٥.

٢. الثقة التي يوليها عملاء البائع المهني له، والتي من اجلها يقبلون على الشراء منه، تفرض عليه أن يلتزم بوقايتهم من أي أضرار ناتجة عن عيوب منتجاته.
٣. للمهني المحترف من المكنات القانونية ما يستطيع به تحمل أعباء التعويضات التي قد يحكم بها عليه، عن طريق التأمين من المسئولية، والتي يحمل تكلفتها في النهاية لعملائه.
٤. ما تنص عليه المادة ١/١٤٨ من التقنين المدني المصري[١] من وجوب تنفيذ العقد طبقا لما اشتمل عليه وبطريقة تتفق مع ما يوجبه حسن النية.
٥. ما تنص عليه المادة ٢/١٤٨ من ذات التقنين من أن العقد لا يقتصر على إلزام العاقدين بما ورد فيه، ولكن يتناول أيضا ما يعد من مستلزماته، وفقا للقانون والعرف والعدالة، بحسب طبيعة الالتزام.

ويختلف الالتزام بضمان السلامة عن الالتزام بضمان العيوب الخفية، ذلك أن الغاية من الأخير هي ضمان حصول المشتري على مبيع صالح للاستعمال الذي اعد له، حين يراد بالأول ضمان حصول المشتري على مبيع متضمن مستوى معين من الأمان لا يجعله مصدر للأضرار بالنسبة للمستهلك أو للمحيطين به[٢].

ثانيا: الطبيعة القانونية للالتزام بالسلامة

إن الالتزام بالسلامة هو التزام مستقل عن الالتزام بضمان العيوب الخفية، ويتمثل في الالتزام بتسليم منتجات خالية من أي عيب من عيوب الصناعة يمكن أن تتسبب في وقوع أخطار للأشخاص أو الأموال[٣]. وهذا الالتزام لا يقتصر على العلاقة بين طرفي العقد (البائع المهني والمستهلك)، ولكن يستفيد منه ايضا كل شخص يكتسب السلعة (الغير، المستخدم العادي للسلعة)[٤].

---

[١] تنص المادة ١/١٤٨ من التقنين المدني على ان "يجب تنفيذ العقد طبقا لما اشتمل عليه وبطريقة تتفق مع ما يوجبه حسن النية."

[٢] د. جابر محجوب علي: ضمان سلامة المستهلك من الأضرار الناشئة عن عيوب المنتجات الصناعية المباعة- دراسة في القانون الكويتي والقانونين المصري والفرنسي، القسم الثاني، مجلة الحقوق، مجلس النشر العلمي، الكويت، العدد الرابع، السنة ٢٠، ديسمبر ١٩٩٦، ص ٢٨٤؛ د. حسن عبد الباسط جميعي: مسئولية المنتج عن الأضرار التي تسببها منتجاته المعيبة- دراسة مقارنة في تطور القضاء الفرنسي وصدور القانون الفرنسي بشأن مسئولية المنتج عن عيوب المبيع في ١٩ مايو ١٩٩٨، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٠، ص ٨٥.

[3] Cass. civ, 14 juin 2000, Bull. Civ., I. n 201; Cass. 1re civ, 20 mars 1989, Bull. Civ., I. n 298.

وفيه رفضت المحكمة اقامة مسئولية منتج جهاز تليفزيون انفجر لعجز المشترية عن اثبات عيب التصنيع رغم وجود الضرر.

Cass. civ, 11 juin 1991, Bull. Civ., I. n 201

وفيه قضت المحكمة بمسئولية بائع المنزل المتحرك عندما تبين وجود عيب في تصنيعه يتمثل في سوء نظام التهوية، الذي لا يناسب استعمال جهاز تدفئة يعمل بالغاز الذي يتخلف عن احتراق ثاني اوكسيد الكربون مما ادى الى اختناق الزوجين ووفاتهم.

[4] Cass civ, 17 janv 1995, Bull. Civ, I, n 43; D., 1995, juris, p. 350, note: P. Jourdain; Cass civ, 27 janv 1993, Bull. Civ, Civ, I, n 44; D., 1994, somm, p. 238.

ولقد أكدت محكمة النقض الفرنسية[1] على هذا الطابع في حكمها الصادر عام ١٩٩٨، والذي قررت فيه أن المنتج يلتزم بتسليم منتج خال من أي عيب من شأنه إحداث الضرر بالأشخاص أو الأموال، بمعنى منتج يوفر الأمن الذي يمكن توقعه شرعا.

- <u>مدى اعتبار الالتزام بالسلامة التزاما ببذل عناية أم بتحقيق نتيجة؟</u>

يتجه البعض[2] إلى اعتبار الالتزام بالسلامة أكثر من التزام ببذل عناية واقل من التزم بتحقيق نتيجة، فهو التزام وسط بينهما. ذلك أن هذا الالتزام لا يتطلب لإعماله إقامة الدليل على خطأ أو إهمال من جانب المنتج أو البائع، فالعبرة في قيام المسئولية ليس بتقدير مسلك البائع؛ وإنما بما تنطوي عليه السلعة من خطورة. كما أن المنتج لا يستطيع أن يتخلص من المسئولية بإثبات انه بذل العناية المطلوبة للحيلولة دون وجود عيب بالسلعة. فمسئوليته تتحقق بمجرد ثبوت العيب، حتى لو كان يجهله أو كان يستحيل عليه العلم به. ولا يمكن اعتباره التزاما بتحقيق نتيجة؛ لأنه لا يكفي إثبات الضرر للحصول على تعويض، وإنما يتعين إقامة الدليل على رجوع الضرر إلى عيب أو خلل في التصنيع اكسب السلعة وصف الخطورة، وجعلها من ثم سببا للضرر.

لكن الاتجاه الغالب[3] يذهب، وبحق، إلى أن التزام المهني بضمان السلامة هو التزام بتحقيق نتيجة وليس

---

[1] Cass civ, 3 mars 1998, Bull. Civ, II, n 95.

ويتلخص الحكم في ان شركة دواء طرحت مركبا في شكل اقراص مغلفة بمادة تتيح الانطلاق التدريجي لملح البوتاسيوم خلال عملية الهضم، وينبغي بطبيعة الحال تصريفه بالطريقة الطبيعية. وقد قام احد المواطنين بتناول هذا المركب وعندما احس بالآم شديدة أجريت له جراحة كشفت عن وجود التهاب خطير بجوار الزائدة الدودية، وعثر على قرص من المركب الدوائي مستقر في هذا الموضع، ولم يكن امام الطبيب الا اجراء عملية تصريف، ثم تم اجراء جراحة اخرى بسبب اصابة الزائدة الدودية بالتهاب حاد.

وأقام المصاب دعوى تعويض ضد الشركة المصنعة للدواء، وفي ٢٥ يناير ١٩٩٦ حكمت محكمة فرساي بتعويض المصاب من الحادق قبل الشركة مصنعة الدواء، لعدم تصريف الدواء بالطريقة الطبيعية. وقد دفعت الشركة، امام محكمة النقض، بان الالتزلم الواقع عليها ينتهى بتسليم منتج له اثر علاجي مطابق للنظريات العلمية، دون قصد الاضرار بالمستخدم، كما ان الالتزام بالامن لا يمتد ليشمل جميع الاضرار التي قد تترتب على استعمال الدواء.

لكن المحكمة ردت على ذلك بان المنتج يلتزم بتسليم منتج خال من اي عيب من شأنه إحداث الضرر بالأشخاص أو الأموال، بمعنى تسليم منتج يوفر الامن الذي يمكن توقعه شرعا، وان الضرر الثابت في الدعوى يعزو الى الصفات التي تتسم بها مكونات الغلاف الخارجي للمنتج الدوائي غير القابل للهضم، الذي بركوده في امعاء المصاب تسبب في حدوث الالتهاب والاثار السيئة المترتبة عليه، ولذلك رفضت محكمة النقض الطعن المقدم من الشركة.

[2] P. Jourdain: obs sous Cass civ, 1ère,22 janv 1991, R.T.D. Civ, 1991, p. 540;

د. جابر محجوب علي: ضمان سلامة المستهلك الالكتروني من عيوب المنتجات الصناعية المعيبة، بحث مقدم الى مؤتمر الاعمال المصرفية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الامارت العربية المتحدة، الفترة من ١٠: ١٢ مايو ٢٠٠٣، المجلد الخامس، ص ٢٢٢٤، ٢٢٢٥.

[3] Ph. Remy: obs sous Cass civ, 1ère, 16 mai 1984, R.T.D. Civ, 1988, p. 181;

بذل عناية؛ فالمنتج يلتزم –حين يطرح منتجاته للتداول- ألا تكون منتجاته معيبة، لذا عليه العلم بعيوب المبيع وإزالتها حتى يتحقق الأمان الذي يتوقعه المشترى عند استعماله. ومن ثم لا يجدي البائع نفعا أن يثبت انه بذل العناية اللازمة للتأكد من خلو المبيع من العيوب بفحص الشئ أو مراقبته في مراحل الإنتاج المختلفة، فالمسئولية تقوم متى ثبت وجود عيب بالشئ، وانه كان سببا للضرر الذي أصاب المستهلك، بصرف النظر عن جهل البائع أو حتى استحالة علمه به.

أما القضاء المصري فقد كان يقيم التفرقة، في خصوص عقد النزول في الفندق[١]، في محل الالتزام بالسلامة من حيث كونه التزاما بتحقيق النتيجة أو بذل عناية، على طبيعة مسلك المضرور. فإذا كان المضرور يتمتع وقت الإصابة بحرية الحركة كان محل التزام المدين بذل عناية، أما إذا سلم نفسه في سكون إلي المدين كان الأخير دائنا له بالتزام محله تحقيق نتيجة[٢].

لكننا نعتقد أن هذا اتجاه القضاء المصري السابق الإشارة إليه، لم يعد له مجال بعد أن قرر المشرع صراحة التزام المنتج بضمان سلامة مستخدمي السلع والخدمات التي يقدمها، عند الاستعمال العادي لها، طبقا لنص المادة ٢/أ من قانون حماية المستهلك، وتحديده لنطاق هذا الالتزام بإجراءات محددة طبقا للمواد ١١، ١٢، ١٨، ١٩، ٢٠ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.

فوجود نص يقرر ضمان سلامة المستهلكين، يجزم بالتحول في طبيعة الالتزام إلى اعتباره التزاما بتحقيق نتيجة، كما انه ينقل عبء الإثبات من عاتق مستلك السلعة أو الخدمة، والإلقاء به على عاتق

نادية مامش: مسئولية المنتج- دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري- تيزي وزو، الجزائر، ٢٠١٢، ص ١٨؛ د. درع حماد: المسئولية المدنية عن مخاطر التطور التقني، مجلة الحقوق، جامعة النهرين، العراق، المجلد ٩، العدد ١٦، مايو ٢٠٠٦، ص ٢٢١؛ د. محمد سليمان فلاح الرشيدي: مرجع سابق، ص ٤٥٦؛ د. ثروت فتحي اسماعيل: المسئولية المدنية للبائع المهني (الصانع والموزع) –دراسة مقارنة، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، ١٩٨٧، ص ٢٥٨.

[١] قضت محكمة شمال القاهرة الابتدائية بان عقد النزول في فندق هو عقد بمقتضاه يقدم الفندق للنزيل المأوى وخدمات اخرى في مقابل معين. وهو بذلك مزيج بين عقود متعددة يتولد عنها التزامات متتالية في جانب كل من النزيل وصاحب الفندق. فالاول يلتزم باداء مقابل ما يؤدى له من خدمات، والثاني يلتزم بتقديم المسكن والمأكل أو الخدمة والمحافظة على امتعة النزيل والمحافظة على سلامته. وحيث ان الالتزام بالمحافظة على سلامة النزلاء هو التزام بتحقيق غاية معينة، فاذا لم تتحقق هذه الغاية ايا كان السبب في ذلك، بقى الالتزام غير منفذ. وقد انتهت المحكمة في هذا الحكم الى الحكم بالتعويض على مالك الفندق لصالح ورثة النزيل الذي قتله مجهول وهو في غرفته بالفندق. راجع الحكم رقم ٧٧٨ لسنة ١٩٧٦ شمال القاهرة الكلية، جلسة ١٩٧٦/٦/١١، وقد اؤيد هذا الحكم من قبل محكمة النقض بالطعن رقم ١٤٦٦ لسنة ٤٨ ق، جلسة ١٩٨٠/١/٣٠. مشار اليه في: د. محمد عبد القادر علي الحاج: مسئولية المنتج والموزع –دراسة مقارنة في قانون التجارة السلامية مع المقارنة بالفقه الاسلامي، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، ١٩٨٢، ص ٨٦، هامش رقم ١.

[٢] د. محمد عبد القادر علي الحاج: المرجع السابق، ص ٨٧.

المهني[1].

ثالثا: شروط الالتزام بضمان السلامة

تقوم المسئولية عن الإخلال بالالتزام بضمان السلامة متى ثبت وجود عيب بالشئ، وانه كان سببا للضرر الذي لحق المشتري، بصرف النظر عن علم البائع أو جهلة به، أو حتى ثبوت استحالة علمه به، ويستند في ذلك إلى عدة شروط هي[2]:

١. وجود خطر يتهدد احد العاقدين في سلامته الجسدية.

٢. أن يكون أمر الحفاظ على تلك السلامة موكولا إلى العاقد الأخر، ويراد هنا أن يكون الخضوع بأي شكل، سواء من الناحية الحركية أو الفنية أو الاقتصادية.

٣. أن يكون المدين بالالتزام بالسلامة مهني؛ لان الناس تقدم على التعامل معه دون حذر اعتمادا على ما يتوافر لديه من خبرة ودراية بأصول مهنته أو حرفته.

الفرع الثاني

اثر الالتزام بضمان السلامة على الالتزام بالإعلام التعاقدي

أولا: مفهوم الالتزام بالإعلام التعاقدي

الالتزام بالإعلام في حقيقته هو واجب قانوني يفرضه المشرع على المنتج، أو من تربطهم صلة وثيقة بها، بأن يقدموا للمستهلك كافة المعلومات والبيانات التي تمكنه من استخدام السلعة في وجهتها الصحيحة، أو تجنيبه أضرار مخاطر استخدامها[3]. وهذا الالتزام من مستلزمات العقد إذ انه يوجب التعاون بين المتعاقدين، ولذلك يراه البعض التزام إرادي محض[4].

---

[1] د. عابد فايد عبد الفتاح: مرجع سابق، ص ٤٥، ٤٦.

[2] د. جابر محجوب علي: المرجع السابق، ص ٢٢٢٣؛ مؤلف سيادته ايضا: ضمان سلامة المستهلك من الاضرار الناشئة عن عيوب المنتجات الصناعية المباعة، مرجع سابق، ص ٢٤٢، ٢٤٣.

[3] راجع في ذلك: د. محمد محمد القطب مسعد: المسئولية المدنية الناشئة عن إضرار الدواء (مشكلاتها، وخصوصية أحكامها)، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، ٢٠١٢، ص ٥٢، ٥٣؛ د. حمدي احمد سعد: الالتزام بالافضاء بالصفة الخطرة للشئ المبيع، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، ١٩٩٨، ص ٤٣.

[4] د. سعيد سعد عبد السلام: الالتزام بالإفصاح في العقود، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى، ١٩٩٩، ص ٢١.

ويرى البعض[١] أن هذا الالتزام بالإعلام هنا يشمل جميع الفروض التي يتسم فيها المبيع بصفة الخطورة، وكذلك الفروض الخاصة بالعيوب الخفية. إذ أن المسئولية عن الإخلال به تمتد إلى الإخلال بالبيانات المتعلقة بطريقة الاستخدام والاحتياطات الواجبة، وما ينطوي عليه من خطورة المبيع، والمواصفات التي تتعلق بغرض المشتري من الشراء، ولا تقتصر فقط على عيوب المبيع أو البيانات المتعلقة بوصفه القانوني[٢].

ثانيا: الارتباط بين الالتزام بالإعلام والالتزام بالسلامة

إن الالتزام بالسلامة يتعدى الالتزام بضمان العيب الخفي، إذ يوجد في حالات لا يتوافر فيها العيب الخفي، أو لا تتحقق شروطه. ذلك أن الخطر لم يعد مرتبطا بضرورة وجود عيب خفي في المبيع، بل قد يرجع إلى خطورة المبيع نفسه، بالنظر إلى طبيعته وظروف استعماله، وفي هذه الحالة يقوم التزام البائع بإعلام المستهلك عن مخاطر استعمال الشئ، وإلا قامت مسئوليته عن الأضرار الناشئة عن ذلك[٣].

لذلك نرى اتجاها مؤيدا من القضاء[٤] باعتبار هذا الالتزام انعكاسا حقيقيا وتطبيقا واقعيا لفكرة ضمان السلامة . وكان ذلك سببا في ترجيح اعتبار الالتزام بالإعلام التزاما بتحقيق نتيجة، وليس التزاما ببذل عناية، والربط بين هذا الالتزام والالتزام بالسلامة بدلا من ربطه بالالتزام بضمان العيوب الخفية[٥]. فالمنتج يعد مسئولا ومخلا بالالتزام بالإعلام حتى وان سلم المبيع خاليا من العيوب، متى ثبت انه لم يقم بإعلام المشتري عن المخاطر التي تترتب على استعمال الشئ، أو عن حيازته دون اتخاذ إجراءات معينة في حفظه[٦].

ثالثا: تأثير الالتزام بالسلامة على تعدد مراحل الالتزام بالإعلام

يتدرج الالتزام بالإعلام حسب نوع المعلومات المطلوب تقديمها إلى المستهلك،ويتضح اثر الالتزام بالسلامة

---

[١] د. علي سيد حسن: الالتزام بالسلامة في عقد البيع- دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٠، ص ١٠١.

[٢] د. مبارك خلف مبارك الوهيبي: الالتزام بالإفصاح في العقود، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، ٢٠١٠، ١٧٥.

[٣] د. السيد محمد عمران: الالتزام بالإخبار –دراسة مقارنة، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٩، ص ٣٨.

[4] C. d'app Dauai, 4 juin 1954, R.T.D. civ, 1955, p. 110, obs: Mazeaud.

وقد جاء في هذا الحكم أن الجهاز الكهربائي، محل النزاع، لم يكن مشوبا بأي عيب خفي يجعله غير صالح للاستعمال الذي خصص له. إلا أن الشركة المنتجة للجهاز إذ أغفلت تعيين الطريقة المثلى لاستعماله وتوضيح ما يمثله، بإحكام ربط الوعاء الزجاجي على دعامته اللولبية من أهمية لسلامة المستعملين، وما يجب اتخاذه من الاحتياطات في حالة عدم انتظام أو انحراف هذا الوعاء، فإنها تكون بذلك قد أخلت بالالتزام بالسلامة المتولد من العقد، وارتكبت خطئا يعد هو السبب المباشر والمنتج في وقوع الحادث، حتى ولو كان المضرور قد وضع يده بلا حذر على هذا الوعاء دون أن يتنبه إلى ضرورة فصل التيار الكهربائي.

[٥] د. حسن عبد الباسط جميعي: مرجع سابق، ص ٧٠.

[٦] المرجع السابق، ص ٨١.

على نوع المعلومات المقدمة في مراحل الإعلام المختلفة، على النحو التالي:

١- الالتزام بالتعاون:

يعتبر حسن النية من العوامل الجوهرية في النظام القانوني، وفي العلاقات التي تنشا بين الأفراد، فبغير إعمال ومراعاة مقتضياته لا يكون إلا الخلاف والمنازعة[١]. وكما يجب أن يكون حسن النية رائد المتعاقدين عند إنشاء الرابطة العقدية بينهما، فانه يجب أن يكون كذلك عند تنفيذ العقد طالما اشتمل عليه، وفقا لما قررته المادة ١٤٨ من التقنين المدني. وبهذا يتعين أن يلتزم كل من المتعاقدين جادة الاعتدال ومقتضيات حسن النية عند تكوين العقد، وكذلك عند تنفيذه، وان يكون ذلك وفقا لمقتضى ما أراداه ووفقا لحسن النية[٢].

لذلك فانه يقع على كلا الطرفين التزام بالتعاون في السلوكيات والتصرفات التي تهدف للعمل على خدمة طرفي العقد وتحقيق مصالحهما المشتركة، والالتزام بالتعاون يعد تطبيقا لمبدأ حسن النية في التعاقد بمفهومه الواسع[٣]، فهو سلوك جماعي من طرفي العقد تجاه بعضهما البعض.

٢ – الالتزام بتقديم المعلومات (الإخطار):

يقوم الالتزام بتقديم المعلومات على مبدأ يقضي بأنه إذا كان احد المتعاقدين في مركز يؤهله لتبين المعلومات الضرورية بموضوع العقد، فانه على المتعاقد الآخر إخباره بها، ويقتصر الالتزام بتقديم المعلومات على بيان الوقائع دون التدخل في شئون الغير[٤].

ويذهب القضاء الفرنسي في بعض احكامه إلى اعتبار الالتزام بتقديم المعلومات التزام ببذل عناية أو التزام بوسيلة، إذ أن المهني مسئول عن بذل الجهد المعتاد المطلوب منه كرجل مهني، فهو يقوم على المشورة فقط[٥].

---

[١] حسن عامر: التعسف في استعمال الحقوق وإلغاء العقود، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، الطبعة الثانية، ١٩٩٨، ص ٧٤.

[٢] المرجع السابق.

[٣] د. مصطفى احمد أبو عمرو: الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك – دراسة مقارنة في القانون الفرنسي والتشريعات العربية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠١٠، ص ٣٩.

[4] René Savatier: Les contrats de conseil prefessionnel en droit privé, D., 1972, chron, p. 135 et s.

مشار إليه في: جرعود الياقوت: عقد البيع وحماية المستهلك في التشريع الجزائري، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، بن عكنون، جامعة الجزائر، ٢٠٠٢، ص ٥٥.

[5] Cass. 1re civ, 23 avril 1985,D., 1985, Juris, P. 558; Cass. Com, 14 mars 1989, Bull. Civ., IV. n 89; Cass. civ, 11 JUIN JUIN 1988, Bull. Civ., IV. n 188.

٣ – الالتزام بالاستعلام من اجل الإعلام:

أنشأت الرغبة في تحقيق الحماية المتكاملة للمستهلك هذا الالتزام، والذي يتلخص مضمونه في حرص المدين (المهني) على البحث عن المعلومات والبيانات محل الإعلام بغية تنوير إرادة المستهلك[١]. وقد عرف البعض[٢] هذا الالتزام بأنه التزام قصد منه أن يلتزم المدين –مهنيا كان أو غير مهني- بالتحري والبحث عما يجهله من معلومات يتعين عليه تقديمها إلى الدائن بالالتزام.

وإذا كان من غير المقبول أن يلتزم البائع بالسعي نحو الوقوف على كافة المعلومات والبيانات المتعلقة بمحل التعاقد، فان ذلك يقتضي قصر هذا الالتزام على المعلومات الجوهرية المتصلة بالعقد، والتي يكون من شأنها التأثير على قرار المشتري بالتعاقد وتكوين رضاؤه[٣]. ويتعين على المدين بالاستعلام عن هذه المعلومات –إذا لم يكن عالما بها منذ البداية- إعلامها للمستهلك، سواء أكانت هذه المعلومات داخلة في الشئ محل التعاقد أم خارجة عنه[٤].

وعلى العكس، يرى البعض[٥] قيام هذا الالتزام عندما يكون المدين به مهنيا، حتى وان لم يكن متعلقا بمعلومات أو بيانات جوهرية عن محل التعاقد، فنية أو غير فنية، بسيطة أو معقدة. وذلك على أساس أن المهني يفترض فيه أن يحيط علما بكل المعلومات المتصلة بموضوع التعاقد الذي يدخل في نطاق مهنته.

بينما يرى البعض[٦] أن هذا الالتزام هو التزام بتحقيق نتيجة في العقود التي يكون فيها اختلاف في المراكز المراكز العقدية (مع شخص محترف أو مهني)، ذلك أن عدم التساوي في تلك العقود، في المراكز القانونية، اوجد قرينة لا تقبل إثبات العكس، على علم هذا المتعاقد المحترف، ولا يكفي للتحلل من هذا الالتزام إثبات القيام ببذل عناية الشخص المعتاد، ولا تنتفي المسئولية إلا بإثبات السبب الأجنبي.

في حين تشدد رأي آخر[٧] في هذا الالتزام، بالقول بأن استعمال الشئ يتحدد في ضوء الأغراض الخاصة

---

[١] د. مصطفى احمد أبو عمرو: مرجع سابق، ص ٥١.

[٢] د. خالد جمال احمد حسن: الالتزام بالإعلام قبل التعاقد، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٣، ص ٢٨٣.

[٣] د. عبد العزيز المرسي حمود: الالتزام قبل التعاقدي بالإعلام في عقد البيع في ضوء الوسائل التكنولوجية الحديثة –دراسة مقارنة، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة المنوفية، العدد ١٨، السنة ٩، أكتوبر ٢٠٠٠، ص ٣٥١، ٣٥٢.

[٤] د. خالد جمال احمد حسن: مرجع سابق، ص ٣٦٨؛ د. عمر محمد عبد الباقي خليفة: الحماية العقدية للمستهلك- دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، رسالة كتوراة، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، ٢٠٠٤، ص ٢٥٩، ٢٦٠.

[5] F.M Muriel: Essai d'une théorie de l'obligation d'information dans les contrats, thése, Paris, 1991, n. 251, p. 352 et s. مشار إليه في: د. خالد جمال احمد حسن: مرجع سابق، ص ٢٨٦.

[٦] د. سعيد سعد عبد السلام: مرجع سابق، ص ٣٨، ٣٩.

[٧] د. حسن عبد الباسط جميعي: مرجع سابق، ص ٣٤، ٣٥.

التي يهدف المستهلك إلى تحقيقها، ويفترض علم المهني بهذه الأغراض استنادا إلى التزامه بالاستعلام عن غرض المشتري من الشراء.

بينما اتجه البعض[١] إلى عدم استقامة هذا الالتزام مع اعتبارات العدالة؛ لإضافة التزامات جديدة تجعل عملية التعاقد عملية عسيرة. وتفتح الباب لفسخ العقود بادعاء وجود غرض خاص من الشراء لم يحققه المبيع، ولم يوف به البائع؛ لأنه لم يستعلم عن هذا الغرض. وطالب بحصر نطاق هذا الالتزام في الحالات التي يقوم فيها المشتري بإعلام البائع بغرضه الخاص من الشراء، أو يعلم البائع فعلا بهذا الغرض.

٤ – الالتزام بالنصيحة أو تقديم المشورة:

يتجاوز هذا الالتزام نطاق الالتزام بتقديم المعلومات إلى حد بيان النتائج ومدى الملائمة في إبرام العقد من عدمه، بمعنى آخر فان النصيحة تعني توجيه قرار المشتري وإرشاده. وهذا الالتزام يعد من قبيل الالتزامات العقدية، ويشترط فيه أن يكون المدين به مهنيا محترفا، أو ذا خبرة؛ لان الخبرة المهنية أو المعرفية هنا تمثل السبب الدافع للتعاقد في مجال هذه العقود[٢].

والأصل أن هذا الالتزام التزام بوسيلة أو ببذل عناية، وقد ينقلب إلى التزام بتحقيق نتيجة حينما يضمن المهني نتيجة القرار الذي يتخذه الدائن اعتمادا على تلك المشورة أو النصيحة[٣]. ويرى البعض[٤] أن من من الصعوبة الفصل بين الالتزام بالإخبار أو تقديم المعلومات، وبين الالتزام بتقديم النصح أو المشورة؛ فكلاهما يردا على تقديم معلومات أو بيانات للمستهلك في سبيل معاونته على اتخاذ قرار معين[٥].

٤ – الالتزام بالتحذير:

الالتزام بالتحذير هو التزام المهني بإبلاغ المستهلك بمخاطر المُنتَج عند استعماله، حتى ولو كان استعماله وفقا للبيانات والمعلومات السابق تقديمها من المُنتِج، لذلك يجب على الأخير أن يبين للمستهلك الاحتياطات التي يجب عليه اتخاذها دون وقوع هذه المخاطر[٦]. بأن يوجه انتباه المستهلك إلى الأخطار التي يمكن أن تنتج

---

[١] د. درع حماد: الاتجاهات الحديثة في دعوى العيب الخفي، مجلة الحقوق، كلية الحقوق، جامعة البحرين، المجلد ٣، العدد الأول، ٢٠٠٦، ص ٣٩٩.

[٢] د. مصطفى احمد أبو عمرو: مرجع سابق، ص ٤٥، ٤٦.

[٣] المرجع السابق، ص ٤٦.

[4] J. Ghestin, B. Desché: Traité des contrats, la vente, L.G.D.J., Paris, 1990, p. 920.

[٥] د. سعيد سعد عبد السلام: مرجع سابق، ص ٤٤.

[٦] د. ثروت فتحي إسماعيل: مرجع سابق، ص ٣٤٢.

عن هذا الاستعمال، والاحتياطات الواجب على المستهلك اتخاذها لتجنب تلك الأخطار[1]. وإذا كانت المنتجات، محل العقد، مما يجب استعمالها خلال مدة معينة، وإلا فقدت صلاحيتها للاستهلاك، فإن التحذير لا يكون كاملا إذا ما اكتفى المنتج بتحديد تاريخ انتهاء الصلاحية للاستعمال، دون أن يبين المخاطر والأضرار التي يمكن أن تترتب على استعمالها بعد هذا التاريخ[2].

ويرى البعض[3] أن أهمية الالتزام بالتحذير تزداد، كما يتسع مداه، كلما كانت السلعة شائعة الاستعمال، أو معدة لاستعمال الكافة. بينما تقل ضرورة هذا الالتزام إذا كان تداول السلعة قاصرا على المتخصصين.

[1] د. محمد عبد القادر الحاج: مرجع سابق، ص ٧٩.
[2] د. ثروت فتحي إسماعيل: مرجع سابق، ص ٣٤٩.
[3] د. محمد عبد القادر الحاج: المرجع السابق.

المطلب الثاني

ماهية الإجراءات المتخذة حال اكتشاف تعيب المنتجات

إن الالتزام بالإعلام والالتزام بالسلامة تجاه المستهلك يلقيان على عاتق المهني واجبات معينة وإجراءات محددة يجب عليه اتخاذها حال اكتشاف تعيب منتجاته، وسوف نبين في هذا المطلب مفهوم العيب الذي يلتزم المهني أن يتخذ هذه الإجراءات لتفادي نتائجه الضارة (الفرع الأول)، كما نبين ماهية تلك الإجراءات الواجب على المهني اتخاذها عند تعيب المنتجات (الفرع الثاني).

الفرع الأول

ماهية العيب الذي يلحق بالمنتجات

عرف المشرع العيب الذي يدخل في نطاق قانون حماية المستهلك بأنه كل نقص في قيمة أي من المنتجات أو نفعها بحسب الغاية المقصودة، يؤدي إلى حرمان المستهلك كليا أو جزئيا من الاستفادة بها فيما أعدت من اجله، بما في ذلك النقص الذي ينتج من خطأ في مناولة السلعة أو تخزينها، وذلك كله ما لم يكن المستهلك تسبب في وقوعه[1].

وتجري المادة ٤٤٧ من التقنين المدني على أن: ١ – يكون البائع ملزما بالضمان إذا لم يتوافر في المبيع وقت التسليم الصفات التي كفل للمشتري وجودها فيه، أو إذا كان بالمبيع عيب ينقص من قيمته أو منفعته، بحسب الغاية المقصودة مستفادة مما هو مبين في العقد أو ما هو ظاهر من طبيعة الشئ أو الغرض الذي اعد له، ويضمن البائع هذا العيب ولو لم يكن عالما بوجوده.

٢ – ومع ذلك لا يضمن البائع العيوب التي يكون المشتري يعرفها وقت البيع أو كان يستطيع أن يتبينها لو انه فحص المبيع بعناية الرجل العادي، إلا إذا اثبت المشتري أن البائع قد أكد له خلو المبيع من هذا العيب، أو اثبت أن البائع قد تعمد إخفاء العيب غشا منه.

وتنص المادة ٤٤٨ من ذات التقنين على انه لا يضمن البائع عيبا جرى العرف على التسامح فيه.

ووفقا للتعريفات السابقة فان مفهوم العيب الوارد في المادة الأولى من قانون حماية المستهلك يدخل

[1] المادة الأولى من قانون حماية المستهلك.

ضمن مفهوم العيب الخفي المنظم بالمواد ٤٤٧، ٤٤٨ من التقنين المدني. ويؤكد ذلك أن مناقشات مجلس الشعب التي دارت حول مفهوم العيب[١]، الوارد بالمادة الأولى من قانون حماية المستهلك، تؤكد ربط تعريف العيب هنا بما هو مقرر بالمادة ٤٤٧ من التقنين المدني، ولذلك فقد تم استبدال كلمة "كل عيب" الواردة في النص المقدم من اللجنة إلى كلمة "كل نقص" ليتوافق التعريف مع ذلك الوارد بالتقنين المدني[٢].

ومعيار العيب هنا موضوعي محض، فهو ذلك الذي يقع في مادة الشئ، إذ قد يكون من شأنه أن ينقص من قيمة الشئ المادية أو من نفعه المادي، وهما شيئان متميزان، إذ قد ينقص العيب من نفع الشئ دون قيمته بأن يؤثر العيب على المنافع التي يستخدم فيها الشئ لكن لا يؤثر على قيمته المادية، إذ تبقى كما هي. وقد ينقص العيب من قيمة الشئ، لكن لا يؤثر على نفعه أو صلاحيته للوفاء بجميع الأغراض المقصودة منه[٣].

ورغم ذلك، فإننا نرى فارقا بين العيب المنصوص عليه في القانون المدني، وذلك المقرر في قانون حماية المستهلك، ويمكن استخلاص أهم هذه الفروق من الآتي:

١. ضمان العيوب الخفية يقتصر على العيوب التي كان المشتري غير عالم بها وقت البيع، أما ضمان العيب الوارد في قانون حماية المستهلك فيسري حتى على ذلك الذي كان المستهلك عالما به وقت البيع، طالما لم يكن هو المتسبب فيه.

٢. العيب الوارد في قانون حماية المستهلك لا يقتصر على النقص في المنفعة الذي يستفاد من العقد، أو طبيعة الشئ أو الغرض الذي اعد من اجله، بل يمتد لحالة وجود غرض خاص للمستهلك كان يعلمه المهني أو كان يجب عليه أن يعلمه (واجب الاستعلام)، طالما أدى ذلك إلى حرمان المستهلك من الاستفادة بهذا المنتج كليا أو جزئيا.

٣. لا يشترط في العيب الوارد في قانون حماية المستهلك أن يكون قديما، أي موجودا قبل أن تسلم المستهلك السلعة من المهني، ذلك أن مفهوم العيب يمتد ليشمل ذلك الناتج عن خطأ في المناولة أو التخزين، كالعيب الناشئ عن خطأ في عملية نقل المنتجات أو تركيبها أو طريقة تقديمها أو عرضها أو طريقة تخزينها.

٤. يجوز الاتفاق على تعديل أو إلغاء ضمان العيب الخفي (المادة ٤٥٣ من التقنين المدني)، بينما لا

[١] كان النص المقدم من اللجنة يعرف العيب بأنه "كل عيب في المنتجات يؤدي إلى.............." راجع مضبطة مجلس الشعب، الفصل التشريعي التاسع، دور الانعقاد العادي الأول، جلسة ٥٧، ٢٠٠٦/٤/١٦، ص ص ٤٢: ٤٧.

[٢] ولقد أكد على ذلك د. فتحي احمد سرور (رئيس المجلس) عندما قرر بان كلمة النقص هنا ستعود إلى النقص الذي في القيمة أو في النفع، وبالتالي فإنني هنا ملتزم بالقانون المدني تماما ولن أقول نقصا فقط، نقصا في القيمة أو النفع بحسب الغاية المقصودة، وبالتالي قد التزمت بتعريف القانون المدني. المرجع السابق، ص ٤٧.

[٣] د. عبد الرزاق احمد السنهوري: الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء الرابع، مرجع سابق، تنقيح م. احمد مدحت المراغي، طبعة لجنة الشريعة الإسلامية، النقابة العامة للمحامين، القاهرة، ٢٠٠٦، ص ٥٩١، ٥٩٢.

يجوز إعفاء المورد أو مقدم الخدمة من التزام بضمان العيب الوارد في قانون حماية المستهلك (المادة ١٠ من قانون حماية المستهلك).

ورغم ذلك فانه يلاحظ أن مفهوم العيب في قانون حماية المستهلك قد ابتعد عن نطاق الالتزام بالسلامة أو الأمان الذي اقره المشرع في هذا القانون. فمفهوم العيب هنا لا يضمن إلا العيب الذي ينقص في قيمة أو منفعة المنتجات حسب الغاية المقصودة منها، فهو يقوم على معيار الغاية من استخدام المنتج والاستفادة منه، دون اعتبار لسلامة المستهلك وأمنه الشخصي والمادي. وذلك على عكس الاتجاه في معظم النظم القانونية المعاصرة التي ربطت نطاق العيب في المنتجات بغياب أو انعدام السلامة. فالقانون الفرنسي الصادر في ٢١ يوليو ١٩٨٣ والمتعلق بسلامة المستهلكين اتخذ أمان المنتجات هدفا في حد ذاته، إذ اوجب أن تحقق المنتجات، في ظروف الاستعمال العادية، وفي الظروف الأخرى التي من المعقول توقعها بالنسبة للمهنيين، الأمن أو السلامة اللذين يكون من المشروع توقعهما، وألا تضر بصحة الأشخاص[١].

وكذلك المادة ٤/١٣٨٦ من التقنين المدني الفرنسي، المعدلة بالقانون ٩٨- ٣٨٩، والتي اعتبرت المنتج معيبا عندما لا يتوفر فيه الأمان المشروع التي يمكن أن ينتظر منه، فهو في ذلك يختلف عن العيب الذي يرتبط بالمطابقة والملائمة للعمل[٢].

وذات الاتجاه تبناه المشرع الأوربي في التوجيه الصادر في ٢٥ يوليو ١٩٨٥، والذي طور فكرة العيب لتتناسب مع السلامة المتوقعة من استخدام المنتجات بطريقة معقولة، أو بشكل طبيعي، وكما هو منتظر بطريقة جائزة[٣].

فمعيار السلامة الآمنة لا يقصد به كون المنتج صالحا للاستخدام الذي يتوقعه المستهلك فقط، بل يمتد ليشمل ما يتوقعه المستهلك عند الاستخدام والتشغيل، وليس عند اقتنائه للمنتج فقط. وضمان ألا يكون به عيوب تمنعه من الاستخدام أو تجعل الاستخدام غير سليم أو آمن[٤].

لذلك، نرى تعديل تعريف العيب في قانون حماية المستهلك، بإضافة فقرة ثانية إلى التعريف، بحيث يصبح العيب هو:

---

[١] راجع في ذلك: د. حمد الله محمد حمد الله: مختارات من كتاب قانون الاستهلاك الفرنسي، الجزء الأول، بدون ناشر، ٢٠٠٠، ص ٧٢؛ د. لطيفة أمازوز: التزام البائع بتسليم المبيع في القانون الجزائري، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، ٢٠١١، ص ١٠١.

[٢] د. قادة شهيدة: مرجع سابق، ص ١٩٦.

[٣] د. يسريه عبد الجليل: المسئولية عن الأضرار الناشئة عن عيوب تصنيع الطائرات، منشاة المعارف، الإسكندرية، ٢٠٠٧، ص ٥١.

[4] Christian Huan: La responsabilité des fabricants de matériel à éronatique en Europe, thése, 1991, p. 71. مشار إليه في: المرجع السابق، ص ٢١٤.

١. كل نقص في قيمة أي من المنتجات أو نفعها بحسب الغاية المقصودة، يؤدي إلى حرمان المستهلك كليا أو جزئيا من الاستفادة بها فيما أعدت من اجله، بما في ذلك النقص الذي ينتج من خطأ في مناولة السلعة أو تخزينها، وذلك كله ما لم يكن المستهلك تسبب في وقوعه.

٢. كل ما يلحق بالمنتج ويؤدي إلى نقص الأمان المنتظر من استخدامه بشكل مشروع، يؤدي إلى تهديد صحة وسلامة من يستعمل ذلك المنتج.

الفرع الثاني

الإجراءات المتخذة حال اكتشاف تعيب المنتجات

أولا: التزام المنتج بتتبع منتجاته:

إن قيام المنتج بالتنبيه المسبق بمخاطر منتجاته لا يمكن أن يكون سببا للتهرب من الالتزام بضمان السلامة والمسئولية عن الإخلال به، إذ يجب على المنتج اتخاذ الإجراءات المناسبة التي تسمح بحصر هذه الخطورة في الوقت المناسب. فعليه قبل كل شئ أن يتابع التطورات العلمية الخاصة بالمنتج الذي طرحه في الأسواق، فلا يقتصر الأمر على المعرفة العلمية السائدة وقت طرح المنتج للتداول، وإنما يجب عليه متابعة كل ما يكشف عنه العلم من مخاطر حتى يمكن توقيها وتلافي أثارها الضارة[١].

ويتضمن الالتزام بتتبع أو متابعة المنتجات أن يقوم المنتج أولا بأول بتزويد المستهلك بكافة النصائح والتوجيهات الضرورية لتلافي النتائج الضارة للعيوب التي تظهر بمنتجاته[٢]. ولقد استحدث القضاء الألماني هذا الالتزام في حكمين صدرا في ١٩٨٤/٦/١٧ يتعلقان بمبيد للطفيليات يستخدم في معالجة أشجار التفاح، وقد صار هذا المبيد غير فعال بسبب اعتياد البكتريا عليه، وقد قرر القضاء الألماني في هذين الحكمين أن المنتج يظل ملتزما بتتبع منتجاته بسبب تطور المعرفة العلمية والفنية على المستوى الوطني والدولي عد طرح المنتج للتداول[٣].

ولقد وضع القانون الفرنسي الصادر في ٢١ يوليو ١٩٨٣ على عاتق المنتج، عند وضع منتجاته أو تداولها

---

١ د. شحاتة غريب محمد: خصوصية المسئولية المدنية في مجال الدواء، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٨، ص ٢٦؛ د. محمد سامي عبد الصادق: مسئولية منتج الدواء عن مضار منتجاته المعيبة- دراسة مقارنة، مجلة القانون والاقتصاد، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، العدد ٨٠، ٢٠٠٨، ص ١٨٨، ١٨٩.

٢ د. درع حماد: المسئولية المدنية عن مخاطر التطور التقني، مرجع سابق، ص ٢١٥.

3 Oliver Berg: La notion de risqué de developpement en maitre de responsabilité des produite defectuex, J.C.P, 1996, n. 26, p. 275. مشار إليه في المرجع السابق.

في السوق لأول مرة، التزاما بالرقابة الذاتية، مفاده أن يتحرى عما إذا كانت هذه المنتجات تستوفي الشروط المعمول بها والتي تتعلق بسلامة الأشخاص أم لا[١].

ثانيا: الالتزام بإبلاغ الجهاز حال اكتشاف تعيب المنتجات:

قررت المادة ٧ من قانون حماية المستهلك التزاما على عاتق المورد حال اكتشافه أو علمه بوجود عيب في منتجاته، بأن يبلغ جهاز حماية المستهلك بهذا العيب وأضراره المحتملة، وذلك خلال مدة أقصاها سبعة أيام من اكتشاف العيب أو العلم به. ثم بينت المادة ١٦ من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك الإجراءات والشروط اللازمة لذلك.

ويرى البعض[٢] أن هذا الالتزام هو التزام أمام الجهاز فقط وليس أمام المستهلك، وان المادة ٧ من قانون حماية المستهلك تعد خروجا على الأصل العام المقرر في المادة ١/٤٤٩ من التفنين المدني، بأن المشتري هو من يفحص المبيع ليتأكد من خلوه من العيوب ومطابقته للمواصفات.

ومخالفة المورد لمدة السبعة أيام الواردة في المادة السابعة توقعه تحت المسئولية الجنائية المقررة بالمادة ٢٤ من قانون حماية المستهلك، فضلا عن المسئولية المدنية تجاه المستهلك المضرور، حتى ولو قام بالتبليغ بعد هذه المدة. أما إذا قام المورد بالتبليغ عن هذا العيب خلال المدة المذكورة فتقع عن كاهله المسئولية الجنائية المقررة بالمادة ٢٤ من هذا القانون، لكن يظل مسئولا أمام المستهلك عن هذا الضرر، إذ يكون عليه إما إصلاح المنتج أو استبداله أو استرداده مع رد ثمنه للمستهلك، فضلا عن المسئولية عن تعويض الأضرار التي أحدثها المنتج المعيب بالمستهلك وفقا للقواعد العامة.

ويقع تبليغ جهاز حماية المستهلك من المورد أو وكيله الرسمي على استمارة معدة لذلك لدى الجهاز، وتتضمن بيانات معينة حددتها المادة ١٩ من اللائحة التنفيذية وهي:

١. اسم وصفة المبلغ ولقبة وجنسيته وعنوانه وموطنه المختار في مصر، وإرفاق سند موثق بالوكالة بالنسبة للوكيل الرسمي للمورد.
٢. بيان المنتج أو المنتجات المبلغ عنها.
٣. اسم المنتج وعنوانه، أو اسم المستورد وعنوانه.
٤. تاريخ اكتشاف العيب أو العلم به.
٥. التحديد الفني الدقيق للعيب.
٦. الأضرار المحتملة للعيب وكيفية توقيها، أو معالجة الآثار الناجمة عنها.

---

[١] د. عابد فايد عبد الفتاح فايد: مرجع سابق، ص ٦.
[٢] د. محمد المرسي زهرة: الحماية المدنية للتجارة الالكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٧، ص ١١٢.

٧. الإجراءات والوسائل التي يتيحها المورد لتمكين المستهلك، حال طلبه، من استبدال المنتج أو إصلاحه أو إرجاعه مع استرداد ثمنه.

٨. أي بيانات أخرى يرى المورد ضرورة تضمينها البلاغ.

وهذه البيانات تمثل حدا ادني لما يجب الإدلاء به من قبل المورد. ويقيد البلاغ في سجل خاص بذلك لدى الجهاز، ويسلم المبلغ إيصالا بذلك متضمنا رقم يقد البلاغ في السجل وتاريخ وساعة حصوله.

ثالثا: الوسائل المتاحة للمستهلك من قبل المورد لمواجهة العيب:

يفرق في هذا الشأن بين أمرين: أن يؤدي العيب إلى حرمان المستهلك فقط من الانتفاع بالمنتج كليا أو جزئيا، أو يتعدى ذلك إلى الإضرار بصحته وسلامته. ففي الحالة الأولى أعطى القانون للمستهلك الحق في طلب إصلاح العيب، أو استبدال السلعة، أو إرجاع السلعة مع رد قيمتها دون أي تكلفة إضافية. أما في الحالة الثانية فأضاف المشرع لما سبق التزام المنتج بإبلاغ الجهاز فورا (دون التقيد بمدة السبعة أيام المنصوص عليها بالمادة السابعة)، والإعلان عن التوقف عن الإنتاج أو التعامل في السلعة، وتحذير المستهلكين بعدم استخدام المنتج.

١- الالتزام، بناء على طلب المستهلك، بإصلاح المنتج أو إبداله أو رده مع استعادة ثمنه:

يرى البعض[١] أن التزام المورد في حالة تعيب المنتجات ينقسم إلى مرحلتين: الأولى الإصلاح أو الإبدال، الثانية الإلغاء أو رد السلعة مع استرداد قيمتها. وفي المرحلة الأولى يطلب المستهلك إصلاح السعة أو استبدالها دون أية مصاريف إضافية أو غرامات، ويجب أن يتم ذلك خلال مدة معقولة، بدون أن يسبب إرهاق للمستهلك. أما المرحلة الثانية فيطلب المستهلك رد السلعة مع استرداد ثمنها، دون أية مصاريف إضافية أو غرامات، إذا لم يكن هناك مجال للإصلاح أو الاستبدال أو إذا لم يقم المورد بذلك خلال مدة معقولة بدون إرهاق للمستهلك.

أما في حالة الخدمة فان الأمر مختلف ، حيث يكون للمورد الحق إما في إعادة مقابل الخدمة الذي تم أدائه من قبل للمستهلك (يعادل رد السلعة مع استرداد ثمنها)، أو إعادة مقابل ما يجبر النقص فيها (يعادل إصلاح السلعة)، أو إعادة تقديمها إلى المستهلك من جديد (يعادل استبدال السلعة)، ولكن ذلك مشروط بطبيعة الخدمة وشروط التعاقد والعرف التجاري. وأي خلاف حول ذلك يحال إلى جهاز حماية المستهلك ليصدر فيه قرارا ملزما.

ويعد طلب المستهلك إصلاح المنتج المعيب أو استبداله ما هو إلا تطبيق للقواعد العامة في تنفيذ

[1] Byung MUN LEE: A comparative study on the seller's liability for non-conforming goods under CISG, English law, European law, and Korean law, thesis, University of Warwick, England, August 2001, p. 57, 58.

الالتزام عينيا، ما دام التنفيذ العيني ما زال ممكنا، سواء بإصلاح الشئ أو استبداله بغيره[١]. والالتزام بالإصلاح هو التزام بعمل، محله قيام المورد بإصلاح المنتج المعيب وما يقتضيه ذلك من استبدال الأجزاء المعيبة. والالتزام بالإصلاح يتضمن ادائين على الأقل: الإصلاح بالمعنى الضيق، ومفاده العملية اليدوية والذهنية التي يقوم بها الفني لإزالة ما يعتور الشئ من عيب أو خلل، ثم إحلال قطع جديدة محل الأجزاء المعيبة[٢].

والالتزام بتغيير الأجزاء المعيبة ليس إجباريا بالنسبة للمورد، إذ يحتفظ بحقه في إصلاح تلك الأجزاء المعيبة دون استبدالها، طالما أن ذلك يؤدي إلى إزالة الخلل أو العيب[٣]. وإذا قام المورد بإصلاح السلعة فيكون عليه التزام بتوضيح ما كان يشوبها من عيوب وكيف يتم الإصلاح. ولا ينقضي هذا الالتزام إلا بعد معاينة المستهلك للسلعة، بعد إصلاحها، وهذا يتطلب من المورد إعطاء المستهلك معلومات مناسبة لتمكينه أما من قبول السلعة التي تم إصلاحها، أو رفض ذلك[٤].

ويسعى المستهلك، غالبا، إلى طلب إصلاح السلعة أكثر من طلب التعويض عن وجود عيب فيها، فالدراسات التي أجريت على سلوك المستهلكين، عند توفير ضمان يقدم تقنية خدمة ذاتية لحل مشاكلهم، توضح أن المستهلك يفضل الإجراءات التي تسعى إلى إنهاء المشكلة المسببة للعيب (إصلاح السلعة) أكثر من الإجراءات المتعلقة بتعويضه عن ذلك[٥].

أما الالتزام بالاستبدال فهو يقع على كله، وليس استبدال أجزاء معينة فيه، حيث يتم استبدال المنتج

---

[١] د. جابر محجوب علي: خدمة ما بعد البيع في بيوع المنقولات الجديدة- دراسة مقارنة بين القانون الفرنسي والقانونين المصري والكويتي، مطبوعات جامعة الكويت، الكويت، ١٩٩٥، ص ٤٦، ٤٧.

[٢] المرجع السابق، ص ٩٦.

[٣] المرجع السابق.
وفي هذا السياق قامت شركة فورد بتحذير المستهلكين بان حوالي ٨٠٠ ألف سيارة بيك أب من نوع Lincoln Navigation موديل ٢٠٠٠ بها عيب في مفتاح الوقود الاقتصادي cruise control switch يؤدي إلى اشتعال السيارة، وان الشركة على استعداد لتغييره مجانا للمستهلكين. وكانت الإدارة العامة للمرور NHTSA قد فتحت تحقيقا في هذا الموضوع بعد أن تلقت ٣٦ تقريرا باشتعال الحرائق في السيارات التي كانت في الغالب في وضع السكون ومفتاح الإبقاء على وضع عدم التشغيل. راجع د. علي سيد حسن: مرجع سابق، ص ٣١، هامش ٢٥.

[4] Catherina ELLIOTT, Frances QUINN: Contract law, 8 ed, Longman, Pearson Education Limited, 2011, p. 394.

[5] Nichola ROBERTSON, Lisa MCQUILKEN and Jay KANDAMPULLY: Consumer complaints and recovery through guaranteeing self-service technology, Journal of Consumer Behaviour, 11:21–30 (2012), Published online 20 July 2011, in Wiley Online Library, p. 25. available at : wileyonlinelibrary.com, in 23/6/2013.

بآخر مطابق للمواصفات أو العقد، دون تحمل أية تكاليف إضافية[1].

أما التزام المورد باسترداد المنتج ورد الثمن للمستهلك دون أية تكلفة إضافية، فهو تطبيق للقواعد العامة الواردة بالمادة ١٦٠ من التقنين المدني، والخاصة بفسخ العقد. إذ قررت انه إذا فسخ العقد أعيد المتعاقدين إلى الحالة التي كانت عليها قبل العقد، ويتحقق الأمر هنا حين يفشل المورد في إصلاح المنتج أو استبداله، فان المستهلك يكون له رد المنتج المعيب للمورد مع استرداد الثمن الذي سبق أن دفعه له، دون أن يتحمل في ذلك أية مبالغ إضافية، فلا يجوز للمورد مطالبته بقيمة مقابل استخدامه للمنتج.

ويتجه بعض الفقه[2] إلى أن حرف "أو" الوارد في نص المادة ٢/٧ قانون حماية المستهلك ليست للتخيير، وإنما للترتيب. إذ على المستهلك أولا أن يطلب التنفيذ العيني للالتزام بتسليم سلعة أخرى خالية من العيوب، فان تعذر ذلك يتم الانتقال إلى الخيار الثاني وهو إصلاح العيب الموجود بالسلعة إذا كان ممكنا، وإلا يتم اللجوء إلى الخيار الأخير وهو فسخ العقد وإرجاع السلعة مع استرداد قيمتها دون أية تكلفة إضافية.

على العكس من ذلك، نرى أن الخيار يكون للمستهلك باختيار أفضل الحلول التي تتناسب مع مصالحه، فيكون له طلب استبدال المنتج بآخر أو إصلاحه أو رده مع استرداد ثمنه، حيث أنه قد يشتري السلعة لأمر ما، يترتب على تعيبها عدم إمكان تحقيق مثل هذا الأمر، وبالتالي فلن يكون لإصلاحها أو استبدالها بغيرها أي فائدة تعود على المستهلك، ونكون هنا قد ألزمنا المستهلك بقبول التزام مرهق يسبب له ضررا.

كما أنه إذا كان المشرع يريد أن تكون الإجراءات المقررة في المادة ٢/٧ من قانون حماية المستهلك للترتيب وليس التخيير، لقرر ذلك بلفظ صريح، وإنما وضع الأمر كله رهن إرادة المستهلك، فيكون له أما طلب الاستبدال أو الإصلاح أو رد السلعة مع استرداد ثمنها، وفقا لرغبته وحاجاته ومصلحته.

<u>٢ – في حالة أضرار العيب بصحة أو سلامة المستهلك:</u>

يقع على المنتج واجب عام مقتضاه تحذير المستهلكين من المخاطر التي تظهر على منتجاته بعد طرحها للتداول في الأسواق. بل أن بعض الأنظمة تتشدد في ذلك وتوجب عليه القيام باستدعاء هذه المنتجات من خلال نظام فعال مشمول بتغطية تأمينية لتوفير اكبر ضمان للمستهلك[3].

---

[1] د. ممدوح محمد علي مبروك: ضمان مطابقة المبيع في نطاق حماية المستهلك، دراسة تحليلية في القانون المدني وقانون حماية المستهلك المصري رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ ولائحتة التنفيذية وبعض القوانين الأجنبية، دار النهضة العربي، القاهرة، ٢٠٠٨، ص ١٥٤.

[2] د. رضا متولي وهدان: الخداع الاعلاني واثره في معيار التدليس، دراسة مقارنة في القانون المدني وقانون حماية المستهلك والفقة الاسلامي، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، العدد ٤٣، ابريل ٢٠٠٨، ص ٢٨٢.

[3] Vivienne HARPWOOD: Modern tort law, 7 ed, Routledge Cavendish, New York, 2009, p. 341.

ويلتزم المنتج، إذا كان من شأن العيب الأضرار بصحة أو سلامة المستهلك، باتخاذ الآتي[1]:

١. الإجراءات الكفيلة بمنع وقوع الحاث، باتخاذ إجراء فعال يمنع هذا التهديد، ويتمثل في إعلام المستهلكين وتنبيههم إلى هذه الأضرار وإبلاغ الجهاز فورا بذلك.

٢. اتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليل الآثار الضارة للحادث، ويتمثل ذلك في وقف الإنتاج أو التعامل مع المنتج أو سحبه من الأسواق.

ويكون العيب من شأنه الأضرار بصحة أو سلامة المستهلك إذا كان من شأنه أن يهدد بحدوث ضرر بجسد الإنسان أو الإخلال بحقه في سلامة جسده[2]، سواء أكان المنتج خطرا بطبيعته أو غير ذلك، ما دام أن العيب الموجود به يحتمل إحداث مثل تلك الأضرار. ويلاحظ هنا أن المشرع قد قصر الأمر على الضرر الجسدي دون الضرر المعنوي أو المادي الذي يحدث لممتلكات المستهلك.

ويلتزم المورد في هذه الحالة، طبقا للمادة ٢٥ من اللائحة التنفيذية من قانون حماية المستهلك، بإبلاغ الجهاز بالعيب وأضراره المحتملة وكيفية الوقاية منها، على الاستمارة المعدة لذلك وبالشروط المقررة في المادة ١٩ من ذات اللائحة، وان يكون هذا الإبلاغ فور اكتشاف العيب أو العلم به، فلا يجوز للمورد أن ينتظر مدة السبعة أيام المنصوص عليها في المادة ٧ من قانون حماية المستهلك. كما يجب على المورد أن يعلن توقفه عن إنتاج السلعة أو التعامل مع المنتج بأي شكل من الأشكال، وان يحذر المستهلكين من عدم استخدام المنتج لما فيه من أضرار. ويلاحظ أن النص لم يلزم المورد بسحب المنتج من الأسواق على نحو ما

[1] راجع: د. عابد فايد عبد الفتاح: مرجع سابق، ص ٢٢، ٢٣؛ د. مرفت عبد المنعم عبد الصادق: الحماية الجنائية للمستهلك، بدون دار نشر، القاهرة، ١٩٩٩، ص ٣٣٩؛ د. جابر محجوب علي: المسئولية التقصيرية للمنتجين والموزعين- دراسة مقارنة بين القانون الفرنسي والقانونين الكويتي والمصري، الجزء الأول، مجلة المحامي الكويتية، السنة ١٩، أكتوبر/ نوفمبر/ ديسمبر ١٩٩٥، ص ١٨١، ١٨٢.

[2] الحق في سلامة الجسد يقوم على ثلاثة عناصر هي:

١. حق الإنسان في أن تسير وظائف أعضاء جسمه سيرا طبيعيا، بحيث إذا ما تم الإخلال بأي من هذه الأعضاء أو وظائفها كنا أمام انتهاك صريح للحق في الجسد.
٢. الحق في التكامل الجسدي، إذ لا يجوز نقص التكامل الجسدي والبنيوي للجسم البشري، وإلا عد ذلك عملا غير مشروع لما ينطوي عليه من انتهاك للحق في سلامة الجسد في احد أركانه وعناصره.
٣. حق الإنسان في أن يتحرر من الآلام البدنية، وهذا يعني أن كل ما من شأنه إحداث آلام يستشعرها المجني عليه يعد اعتداء على حقه في سلامة جسده، حتى ولو لم يؤدي ذلك إلى الإخلال بالسير الطبيعي لوظائف الأعضاء، أو لم يؤد إلى نقص في التكامل الجسماني للمضرور.

راجع في ذلك: د. مهند صلاح احمد فتحي الفره: الحماية الجنائية للجسم البشري في ظل الاتجاهات الطبية الحديثة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، ٢٠٠٢، ص ١٨٢، ١٨٣.

يجري عليه الأمر في الدول المتقدمة[١].

ولم يحدد المشرع مدة معينة لإعلان المورد التوقف عن إنتاج المنتج أو التعامل عليه، ولا لتحذير المستهلكين من العيب الموجود به. وان كنا نرى أن ذلك يجب أن يكون خلال مدة معقولة تسمح بتدارك الأضرار الناشئة عن هذا العيب، ويكون ذلك كله تحت رقابة جهاز حماية المستهلك، إذ هو المنوط به إصدار قرارات ملزمة في هذا الشأن.

ويكون الإعلان أو التحذير عن طريق النشر في الصحف اليومية، كأصل عام. وكان الأحرى بالمشرع ألا يربط الإعلان أو التحذير بأن يكون عن طريق الصحف اليومية، وإنما كان الأحرى به أن يجعله عن طريق وسائل الإعلام المختلفة، متضمنا النشر في الصحف اليومية، كحد ادني. ذلك أن استخدام وسائل الإعلام واسعة الانتشار (الإذاعة والتليفزيون) خير وسيلة لتحقيق هذه الغاية، وخاصة بالنسبة للشركات الكبرى ذات الإنتاج الواسع[٢].

كما قد يقع الإعلان أو التحذير عن طريق الاتصال المباشر بالمستهلك، إذا كانت طبيعة المنتج تسمح بذلك، كأن يكون توزيعه مقصورا على عدد محدد من المستهلكين، أو يكون هناك وسيلة ما (الكترونية أو تقليدية) يمكن بها حصر المستهلكين المستخدمين للمنتج وإمكان إبلاغهم بذلك. ويكون التبليغ هنا بأي وسيلة (تقليدية أو الكترونية) طالما تحقق الغرض من الإبلاغ أو التحذير، مع الالتزام بالضوابط التي يضعها جهاز حماية المستهلك لذلك.

<u>رابعا: سلطة جهاز حماية المستهلك حال تعيب المنتجات:</u>

لا يقتصر الأمر على الإجراءات التي يقوم بها المورد حال اكتشاف تعيب المنتجات، لكن المشرع أعطى جهاز حماية المستهلك، وفقا للمادة ١٩ من قانون حماية المستهلك (المادة ٤٤ من اللائحة التنفيذية)، سلطات محددة حال وجود عيوب في المنتجات هي إلزام المخالف بتعديل أوضاعه، وإزالة المخالفة فورا، أو

---

[١] تلجأ الشركات الكبرى، عادة، إلى سحب منتجاتها المعيبة من الأسواق، سواء لكي تقوم بإصلاحها أو استبدالها أو لمنع الضرر الناتج عن العيوب الموجودة فيها. فعلى سبيل المثال، أعلنت شركة BMW الألمانية في ٢٠١٠/١٠/١ بأنها بصدد سحب طوعي قد يشمل ٣٥٠ ألف سيارة، اغلبها في السوق الأمريكية، بسبب عيوب في نظام المكابح. كما قامت شركة تويوتا اليابانية باستدعاء ٨.٥ مليون سيارة في أنحاء العالم بسبب مشكلات في نظام دواسة السرعة وأنظمة المكابح. وقد تزامن ذلك مع استدعاء شركة جنرال موتورز ٢٠٠ ألف سيارة من طراز " بونتياك- نايت" للسبب نفسه. وأعلنت شركة كيا موتورز، ثاني شركات إنتاج السيارات في كوريا الجنوبية، عن سحب نحو ٣٥ ألف سيارة مبيعه في الولايات المتحدة بسبب عيب في الدائرة الكهربائية يمكن أن يؤدي إلى اشتعال النار في المصابيح الداخلية. راجع في ذلك: د. حسين محيسن الرشيدي: العلاقة بين ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معينة وضمان العيوب الخفية- تعليق على الحكم الصادر عن الدائرة التجارية الثالثة في محكمة التمييز بتاريخ ٢٠٠٥/١٢/١٧، طعن رقم ٢٠٠٤/١٠١١ تجاري، مجلة الحقوق، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، العدد ٣٠، السنة ٣٦، سبتمبر ٢٠١٢، ص ١٠١، ١٠٢، هامش رقم ٣.

[٢] د. درع حماد: المسئولية المدنية عن مخاطر التطور التقني، مرجع سابق، ص ٢١٤.

خلال مدة زمنية معينة يحددها مجلس إدارة الجهاز، أو إصدار قرار بوقف تقديم الخدمة أو التحفظ على السلعة، إذا كانت تهدد صحة أو سلامة المستهلكين.

وتمثل الآلية المقررة في المادة ١٩ من قانون حماية المستهلك (المادة ٤٤ من اللائحة التنفيذية) تدابير تحفظية تردع الموردين المخالفين، وتحثهم على تنفيذ التزامهم بضمان سلامة المستهلك، بتقديم منتجات آمنة مطابقة للمواصفات[١]، وتدخل الجهاز على هذا النحو يأتي إعمالا لمبدأ الاحتياط[٢]، الذي يقضي بتدخل السلطات العامة في حالة احتمالية وجود خطر ما. ويرى البعض[3] أن هذا الالتزام جاء ليكمل ويقوى الالتزام بضمان السلامة، فالسلطات العامة يجب أن تتصرف بمجرد أن يصبح خطر ما ممكنا، حتى ولو كان غير مؤكد بعد.

ويكون للجهاز إلزام المخالف بتعديل أوضاعه وإزالة المخالفة، وذلك بأن يأمره، في نطاق المنتجات المعيبة، بتعديل الأوضاع الفنية الخاصة بعملية التصنيع، بما يجنب حدوث العيوب أو الأمر بإزالتها بطلب سحب هذه المنتجات، لاشتمالها على خطر يهدد صحة وامن المستهلك[٤]، سواء أكان ذلك فورا أو في مدة زمنية معينة يحددها مجلس إدارة الجهاز. ويقوم المدير التنفيذي للجهاز بإخطار المورد بهذه القرارات بموجب كتاب موصى عليه بعلم الوصول.

ويلاحظ أن المشرع قد اغفل ذكر الجزاء المترتب على مخالفة المورد لهذه القرارات سواء في قانون حماية المستهلك أو لائحته التنفيذية. ذلك ان المادة ٢٤ من القانون لم تقرر اعتبار مخالفة المورد للالتزامات الواردة بالمادة ١٩ من هذا القانون داخله في نطاق العقوبات المفروضة عليها. وإنما ترك الأمر للقواعد العامة سواء أكانت جنائية أم مدنية، وذلك بنصه على أن " وذلك كله دون الإخلال بأحكام المسئولية الناشئة من هذه المخالفات"[٥].

ويكون القرار الصادر بهذا الشأن من مجلس إدارة الجهاز بعد ثبوت المخالفة فعلا[٦]، وهي تكون كذلك بعد انتهاء التحقيق، سواء أكان التحقيق يتم بمعرفة الجهاز، وفقا للإجراءات المنصوص عليها بشأن

---

[١] نوال شعباني: التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري- تيزي وزو، الجزائر، ٢٠١٢، ص ١٢٢.

[٢] ظهر مبدأ الاحتياط اول ما ظهر في قانون حماية البيئة، ويعني ان غياب التاكيد العلمي أو المعرفة العلمية الاكيدة لا يمكن ان يعني التاخر في اتخاذ الاجراءات الفعالة والمناسبة وبتكلفة اقتصادية معقولة من اجل مواجهة خطر تحقق اضرار غير ملموسة للبيئة (المادة L. 200-1 من قانون البيئة الفرنسي). راجع د. عابد فايد عبد الفتاح: مرجع سابق، ص ٨٢.

[3] Jean- Calais AULOY & Frank STEINMATZ: Droit de la consummation, 5 éd, Dalloz, 2000, n. 258, p. 283.

[٤] نوال شعباني: مرجع سابق، ص ١٢٤.

[٥] راجع في ذلك: م. هشام رجب (مساعد وزير التجارة والصناعة)، مناقشات مجلس الشعب المصري بخصوص قانون حماية المستهلك، الجلسة ٦٣، الفصل التشريعي التاسع، دور الانعقاد العادي الاول، ٢٠٠٦/٤/١٩، ص ٣٤.

[٦] المرجع السابق، ص ٣٥.

تقديم الشكاوى إلى الجهاز وإجراءات فحصها والتصرف فيها المنصوص عليها بالمواد ٢٩: ٤٣ من اللائحة التنفيذية، أو كان يتم عن طريق جهات أخرى (النيابة العامة أو غيرها)، لكن إذا تبين للجهاز أثناء إجراءات التحقيق أو فحص الشكوى أن هذه السلع أو الخدمات من شانها الإضرار بصحة أو سلامة المستهلك (سواء أكان التحقيق يتم بمعرفة الجهاز أو أية جهات أخرى) فيكون للجهاز اتخاذ إجراءات تحفظية أو وقتية تتمثل في وقف تقديم الخدمة أو التحفظ على السلعة. وذلك لحين انتهاء هذه التحقيقات، أو صدور حكم بشأنها سواء أكان بإعادة تقديم الخدمة أم لا، أو بمصادرة السلعة أم لا[١].

ويكون إعلام المخالف بالقرار المؤقت أو التحفظي الصادر من الجهاز عن طريق المدير التنفيذي للجهاز بموجب كتابي موصى عليه بعلم الوصول. فإذا تم الفحص من قبل الجهاز وثبتت سلامة السلعة أو مطابقتها للمواصفات يرفع التحفظ عن السلعة، ويخطر صاحب الشأن بذلك (المادة ٤٠ من اللائحة التنفيذية).

والقرار الصادر من الجهاز في هذا الشأن، هو قرار نهائي، وفقا لنص المادة ٢٢ من القانون، ويكون الطعن عليه أمام محكمة القضاء الإداري باعتباره قرارا إداريا، ويستثنى الطعن على هذه القرارات من تطبيق أحكام القانون ٧ لسنة ٢٠٠٠ في شأن التوفيق في المنازعات التي تكون الوزارات والأشخاص الاعتبارية العامة طرفا فيها.

[١] مضبطة مجلس الشعب المصري ، الجلسة ٦٣، الفصل التشريعي التاسع، دور الانعقاد العادي الاول، ٢٠٠٦/٤/١٩، ص ٣٥.

المبحث الثاني

الحقوق المقررة للمستهلك عند تعيب المنتجات

(حق العدول المشروط)

ينقسم هذا المبحث إلى فرعين:

المطلب الأول: نطاق تطبيق المادة الثامنة من قانون حماية المستهلك (حق العدول المشروط).

المطلب الثاني: الآثار الناشئة عن المادة الثامنة من قانون حماية المستهلك (حق العدول المشروط).

المطلب الأول

نطاق تطبيق المادة الثامنة من قانون حماية المستهلك

(حق العدول المشروط)

إن الحق المقرر للمستهلك في المادة الثامنة من قانون حماية المستهلك (حق العدول المشروط)، يختلف عن الحق في الرجوع المقرر في التوجيه الأوروبي 97/7/EC ، ذلك أن المشرع الفرنسي والأوروبي حين قرر حق الرجوع خصه بعقود معينة (عقود المسافات)، فضلا عن عدم ربطه بوجود أسباب لذلك أو ذكرها للمورد، بينما نجد المشرع المصري قد حصر ممارسة الحق المقرر في المادة الثامنة بوجود عيب في السلعة. وعلى ذلك سنبين الاختلاف بين حق الرجوع في التوجيه الأوروبي وحق العدول المشروط في قانون حماية المستهلك (الفرع الأول)، ثم نبين مفهوم العيب الداخل في نطاق المادة الثامنة من قانون حماية المستهلك المصري (الفرع الثاني).

الفرع الأول

التمييز بين حق الرجوع في التوجيه الأوروبي وحق العدول المشروط في قانون حماية المستهلك المصري

<u>أولا: مفهوم حق العدول وطبيعته:</u>

بتاريخ ١٩٩٨/٥/٢٠ صدر التوجيه الأوروبي المتعلق بحماية المستهلك في مجال عقود المسافات رقم 97/7/EC والذي دخل حيز التنفيذ في ١٩٩٧/٦/٤، وقد أوجب على الدول الأعضاء إدخال أحكامه في تشريعاتها قبل ٢٠٠٠/٦/٤ [1]، وقد تم تعديله في عام ٢٠٠٢ بموجب التوجيه رقم 2002/65/EC المتعلق بالتسويق في الخدمات المالية[2].

---

[1] Carina NEUMUELLER: Keeping up with the times?- electronic commerce consumer protection in Canada, the European Union and Germany, thesis, Dalhousie University, Halifax, Nova Soctia, Canada, august 2005, P. 134.

[2] Ibid, p. 139.

وعلى اثر ذلك، تدخل المشرع الفرنسي بمقتضى المرسوم رقم ٢٠٠١/٧٤١ بتاريخ ٢٠٠١/٨/٢٣ لحماية المستهلك في التعاقد عن بعد، من خلال وسائل الاتصال الحديثة، وقد أدمجت نصوص هذا المرسوم في تقنين الاستهلاك الفرنسي رقم ١٩٩٣/٩٤٩ وأصبح جزءا لا يتجزأ من تقنين الاستهلاك[١].

ويتطلب هذا التوجيه أن يقوم المورد بالكشف عن كل المعلومات الضرورية للمستهلك، والتي تجعله قادرا على صنع قراره وفقا لمعلومات صحيحة فيما يتعلق بخصائص المنتج، والسعر، وجميع العوامل المتعلقة والمحيطة بهذا الأمر[٢]. لذلك أوجبت المادة ٤ من التوجيه 97/7/EC إعطاء المستهلك فترة من الوقت للتفكير مليا في لعقد قبل الإقدام على إبرامه، حيث أن هذه المدة تكون كافية لاعتبار أن المستهلك لم يكن واقعا تحت ضغط ما حين اتخذ قراره بالشراء[٣].

وتقرر المادة ١/٦ من ذات التوجيه حق المستهلك في الانسحاب من العقد Right to withdraw خلال مدة لا تقل عن سبعة أيام عمل كاملة، دون إبداء أية أسباب ودون أن يتحمل أية غرامات أو تكاليف لممارسته هذا الحق، لكن فقط يتحمل مصاريف إعادة السلعة[٤]. وقررت المادة ٢/٦ من ذات التوجيه التزام المورد، خلال ٣٠ يوم من قيام المستهلك بممارسة هذا الحق، بأن يرد للمستهلك كل ما دفعه دون تحميله أية مصاريف، إلا تلك المتعلقة بإعادة البضاعة فقط[٥].

ويعرف الحق في الرجوع أو العدول، بصفة عامة، بأنه حق المستهلك في إرجاع السلعة أو رفض الخدمة، خلال مدة معينة يحددها القانون، دون إبداء أسباب أو مبررات، مع التزام المورد برد قيمتها مع تحمل المستهلك مصروفات الرجوع فقط[٦].

وتنبع أهمية هذا الحق، رغم تعارضه مع مبدأ القوة الملزمة للعقود، في مواجهة طرق ووسائل التعاقد المستحدثة التي تستهدف انتزاع رضاء المتعاقد، دون أن تتيح له فرصة التروي والتدبر. وقد أطلق عليها الفقه الفرنسي البيوع الاستدراجية أو الإلحاحية[٧] Ventes aggressives، في ظل عدم كفاية النظرية العامة لعيوب الرضا، والالتزام بالإعلام والتبصير في مواجهتها. حيث لا تتطلب حماية المستهلك أن يكون رضائه حرا

---

[١] د. محمد احمد عبد الحميد احمد: الحماية المدنية للمستهلك التقليدي والالكتروني، دراسة مقارنة، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، ٢٠١٢، ص ٣٧٥.

[2] C. NEUMUELLER: op cit, P. 142.

[3] Ibid, p. 141.

[4] Ibid, p. 146.

[5] Ibid, p. 148.

[٦] د. كوثر سعيد عدنان: حماية المستهلك الالكتروني، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة بنها، ٢٠١٠، ص ٦٢٧.

[7] Jean- Calais AULOY: les ventes aggrissives, Dalloz, chron, 1970, p. 37.

وواضحا فقط، بل أن يكون متمهلا ومترويا غير متسرع فيه[1].

وينفي البعض[2] عن هذا الحق كونه حقا شخصيا أو عينيا، إذ لا يخول لصاحبه سلطة على شئ، كما أن الطرف الآخر لا يقع عليه أي التزام بأداء دور ما إزاء ممارسة المتعاقد الأول لهذا الحق. وهو في ذلك يذهب إلى اعتباره رخصة تعطي صاحبها القدرة على إحداث اثر قانوني بإرادته المنفردة، دون توقف على إرادة شخص آخر[3]. أو هو ميزة قانونية، تمنح صاحبها سلطة تعديل مركز قانوني غير أكيد، بإرادته المنفردة، المنفردة، عن طريق بدائل محددة ومعروفة مقدما[4].

وحق المشتري في ممارسة الرجوع من النظام العام؛ فلا يجوز للمستهلك أن يتنازل عنه مقدما، وكل شرط يقضي بذلك يعد باطلا بطلانا مطلقا، وكذلك كل شرط يقيد من هذا الحق أو يحد منه[5]. ولكن يجوز يجوز للمشتري التنازل عنه بعد ثبوته أو بعد تحقق شروط ممارسته[6].

ثانيا: نطاق تطبيق الحق في الرجوع:

إن خيار الرجوع لا يتضمن كل تعامل بين المستهلك والمورد، وإنما هو مقصور على عقود معينة، هي تلك المتعلقة بالبيع عن بعد، حيث قد يتعرض رضاء المستهلك وحريته في اتخاذ قرار الشراء لمخاطر خاصة[7].

خاصة[7].

---

[1] Jean- Pierre. PIZZIO: Un rapport du législatif en matiére de protection du consommateur, la loi 27 déc 1972 et la protection du consommateur, sollicité à momicile, R.T.D. Civ, 1976, n. 16, p. 7.

[2] د. إبراهيم الدسوقي أبو الليل: العقد غير اللازم- دراسة مقارنة معمقة في الشريعة الإسلامية والقوانين الوضعية، مطبوعات جامعة الكويت، الكويت، ١٩٩٤، ص ص ١٠٩: ١١١.

[3] المرجع السابق، ص ٢١٩.

[4] Ibrahim Najjar: Le droit d'option contribution à l'étude du droit potestatif et de l'acte unilatéral, L.G.D.J, Parie, 1976, n. 3, p. 4.

[5] د. محمود السيد عبد المعطي خيال: التعاقد عن طريق التليفزيون، دار النسر الذهبي للطباعة والنشر، القاهرة، ٢٠٠٠، ص ١٠٢.

[6] Cass. 2re civ, 27 oct 1975, Bull. Civ., III. n 310.

[7] راجع في ذلك: د. إبراهيم الدسوقي أبو الليل: مرجع سابق، ص ١٢٩؛ د. محمد حسين عبد العال: الاتجاهات الحديثة لفكرة لفكرة النظام العام ومدى الحماية الدستورية لمبدأ حرية التعاقد- دراسة تحليلية مقارنة لاتجاه المجلس الدستوري الفرنسي بحكمة الصادر في ١٩٩٤/٨/٣، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٨، ص ٩٠، هامش رقم ١ .

Jean- Calais Auloy: l'influence du droit de la consummation sur le droit civil des contrats, R.T.D. Civ, 1994, p. 244; R. Baillod: Le droit de repentic, R.T.D. Civ, 1984, p. 227; Philipe MALINVAUD: La protection de consommateur, D.S., 1981, chron, p. 54.

فالتوجيه الأوروبي رقم 97/7/EC يقصر نطاق ممارسة حق الرجوع على عقود المسافات، والتي عرفتها المادة ١/٢ منه بأنها كل عقد يتعلق بسلع أو خدمات تتم بين مورد ومستهلك، من خلال الإطار التنظيمي الخاص بالبيع عن بعد، أو تقديم الخدمات التي ينظمها المورد، والذي يتم بواحد أو أكثر من وسائل الاتصال عن بعد، حتى إتمام العقد. ويرجع السبب في ذلك إلى أن المستهلك، في تلك العقود، لا يستطيع بشكل واقعي وملموس، أن يرى المنتج أو يتأكد من طبيعة الخدمة التي تقدم إليه قبل الارتباط بالعقد[1].

كما أن المشرع الأوروبي لم يقصر هذا الحق على كل عقود المسافات، وإنما استثنى طائفة منها كتلك التي تتعلق بعقود الخدمات التي بدء تنفيذها قبل انتهاء فترة الرجوع، العقود التي يعتمد سعرها على تقلبات السوق، العقود الخاصة بسلع مصنعة وفقا لمواصفات المستهلك الخاصة، أو العقود المتعلقة بتوريد الصحف والمجلات أو اليانصيب........ الخ[٢].

<u>ثالثا: ممارسة الحق في الرجوع في التشريع المصري:</u>

يرى البعض[٣] انه إذا كان قانون حماية المستهلك لم يعرف الحق في الرجوع، طبقا للمفهوم الأوروبي، فان التشريع المصري لم يخل من إقرار هذا الحق في بعض الحالات. فالمادة ٤٢ من القانون ٣٥٤ لسنة ١٩٥٤ الخاص بحماية حق المؤلف (المادة ١٤٤ من القانون ٨٢ لسنة ٢٠٠٢ بشأن حماية الملكية الفكرية) أعطت للمؤلف وحده –إذا طرأت أسباب جدية- أن يطلب من المحكمة الابتدائية الحكم بمنع طرح مصنفه للتداول أو بسحبه من التداول أو بإدخال تعديلات جوهرية عليه برغم تصرفه في حقوق الاستغلال المالي.

وكذلك المادة ٧٥٩ من التقنين المدني في شأن التامين على الحياة، والتي قررت انه يجوز للمؤمن له الذي التزم بدفع إقساط دورية أن يتحلل في أي وقت من العقد بإخطار كتابي يرسله إلى المؤمن قبل انتهاء الفترة الجارية، وفي هذه الحالة تبرأ ذمته من الأقساط اللاحقة.

ولا نرى أن نص المادة ٤٢ من القانون ٣٥٤ لسنة ١٩٥٤ الخاص بحماية حق المؤلف (المادة ١٤٤ من القانون ٨٢ لسنة ٢٠٠٢ بشأن حماية الملكية الفكرية) يتفق مع أحكام الحق في الرجوع المقررة في التشريع الأوروبي، إذ أن حق الرجوع هنا مقيد بقيدين: أولهما وجود أسباب جدية تقدرها المحكمة، كما أن أثره يتوقف على صدور حكم من المحكمة الابتدائية. فهو بذلك ليس حقا إراديا محضا للمؤلف ممارسته كيفما شاء، وإنما يتوقف على تقدير المحكمة وإرادتها.

---

[1] C. NEUMUELLER: op cit, P. 136.

[٢] راجع في تفصيل ذلك: د. محمد سعيد احمد إسماعيل: أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الالكترونية- دراسة مقارنة، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، ٢٠٠٥، ص ص ٥٩٣: ٥٩٥.

[٣] د. إبراهيم الدسوقي أبو الليل: مرجع سابق، ص ٨٧؛ د. خالد ممدوح إبراهيم: حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية- دراسة مقارنة، الدار الجامعية، الإسكندرية،٢٠٠٧، ص ٢٦٨.

أما بالنسبة للمادة ٧٥٩ من التقنين المدني فنرى انه مجرد إنهاء للعقد بالإرادة المنفردة، مع تحمل تكاليف الأقساط التي سبق دفعها، ذلك أن أحكام الرجوع تقتضي عدم تحمل من يمارسه سوى مصاريف إعادة السلعة دون أي غرامات أو تكاليف أو عقوبات.

ونستطيع القول أن التطبيق الوحيد المستوفي لشروط حق الرجوع، هو ذلك الوارد في المادة ٢٠ من مشروع قانون التجارة الالكترونية والتي تقرر انه مع عدم الإخلال بأحكام الضمان القانونية والاتفاقية، يجوز للمستهلك أن يفسخ العقد المبرم الكترونيا خلال الخمسة عشر يوما التالية على تاريخ تسلمه للسلعة أو من تاريخ التعاقد على تقديم الخدمة، وذلك دون حاجة إلى تقديم مبررات[١].

لذلك يذهب البعض، وبحق، إلى أن نصوص قانون حماية المستهلك والنصوص الأخرى السابق ذكرها لا تقر للمستهلك الحق في الرجوع المقرر في القانون المقارن، وإنما هي تطبيق للقواعد العامة. ويؤكد ذلك انه عند مناقشة نصوص قانون حماية المستهلك طلب احد النواب (النائب/ د. جمال زهران) عدم ربط الحق في رد السلعة، الوارد في المادة ٨ من قانون حماية المستهلك، بضرورة وجود عيب فيها أسوة بالمقرر في القوانين المقارنة، ولكن لم يوافق المجلس على هذا الاقتراح[٢].

الفرع الثاني

مفهوم العيب الداخل في نطاق حق العدول المشروط

أقام المشرع تعريف العيب في المادة الأولى من قانون حماية المستهلك على أساس مادي، وهو وجود نقص في قيمة أو منفعة المنتجات، يؤدي إلى حرمان المستهلك، كليا أو جزئيا، من الاستفادة بالمنتج. لكننا نجده في خصوص تطبيق أحكام حق العدول المشروط الوارد في المادة ٨ من قانون حماية المستهلك، قد مد مفهوم العيب ليشمل ذلك الوارد بالمادة الأولى من قانون حماية المستهلك، بالإضافة إلى عدم مطابقة السلعة للمواصفات، أو للغرض الذي تم التعاقد من اجله.

ويلاحظ أن هذه الإضافة قد قرَّبت مفهوم العيب الوارد في نص المادة ٨ من قانون حماية المستهلك، إلى حد كبير، من مفهوم العيب الخفي الوارد في المادة ٤٤٧ من التقنين المدني. فالعيب الوارد في التقنين المدني

[١] راجع في نصوص مشروع قانون التجارة الالكترونية: د. كوثر سعيد عدنان: مرجع سابق، ص ٦٢٤؛ د. محمود محمد زيدان محمد: المشكلات القانونية التي تواجه التجارة الالكترونية، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، ٢٠١٢، ص ٦٩.

[٢] مضبطة مجلس الشعب المصري: الفصل التشريعي التاسع، دور الانعقاد العادي الأول، الجلسة ٥٧، ٢٠٠٦/٤/١٧، ص ١٨، ١٩.

قد يكون من شأنه أن ينقص من قيمة الشئ المادية أو من نفعه المادي. وتحديد منافع الشئ قد يقع بأحد طرق ثلاث هي[1]:

١. أن يبين المتعاقدين في العقد الأغراض المقصودة من المبيع، وحينئذ تعتبر كل هذه الأغراض جميعا منافع مقصودة، وأي إخلال بها يوجب الضمان، حتى ولو لم تكن منافع مألوفة.

٢. الظاهر من طبيعة الشئ، في حالة عدم ذكر هذه الأغراض بالعقد صراحة أو ضمنا، فإذا كان الظاهر من طبيعة الشئ تحقيقه لأغراض معينة ووجد به عيب يخل بتحقيق هذه الأغراض ضَمِنهُ البائع.

٣. الغرض الذي أُعد الشئ من اجله، فإذا لم يحقق المبيع الغرض الذي اعد من اجله وجب الضمان، حتى ولو كان يحقق أغراضا أخرى ذات أهمية.

وعلى ذلك فان العيب، في مفهوم المادة ٨ من قانون حماية المستهلك، يتحقق بوجود نقص في قيمة الشئ أو منفعته المادية، بحسب الغاية المقصودة منه بما يحرم المستهلك من الاستفادة، كليا أو جزئيا، من المنتج. ومن ثم اشترط المشرع، ضمنا، في العيب أن يكون مؤثرا[2]. وهو يعد كذلك إذا وقع في مادة المنتج[3]، ويقاس الأمر بمعيار موضوعي، وفقا للمجرى العادي للأمور[4]. ويعد المنتج معيبا إذ لم تتوافر فيه السلامة عند استخدامه. إذ أن البائع، باعتباره مهنيا، يلتزم بتسليم منتجات خالية من أي عيب أو خلل في التصنيع[5].

ويرى البعض[6] انه ولئن كان المشرع لم ينص على شرط أن يكون العيب قديما، إلا أن ذلك شرط يفرضه المنطق والواقع من قبل النص، وكذلك اشترط النص بداية مدة الحق في العدول من تاريخ تسلم المستهلك للسلعة وحتى أربعة عشر يوما تالية له.

<u>عدم مطابقة المنتج للمواصفات:</u>

إن الالتزام بتسليم منتجات مطابقة للمواصفات التي تم الاتفاق عليها، أو الغرض الذي تم التعاقد من اجله، هو التزام بتحقيق نتيجة وليس بذل عناية. فالواقع يقتضي أن يسلم المهني المستهلك منتجا مطابقا لما تم الاتفاق عليه، ولا يمكن التحلل من هذا الالتزام بدعوى انه بذل العناية اللازمة في سبيل تسليم منتج

---

[1] راجع في ذلك: د. عبد الرزاق احمد السنهوري: مرجع سابق، ص ص ٥٩١: ٥٩٥.

[2] د. أميره احمد راشد: حماية المستهلك من الدعاية الكاذبة والمضللة، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، ٢٠١٢، ص ١٢٢؛ د. محمد احمد عبد الحميد: مرجع سابق، ص ٣٩٥.

[3] د. عبد الرزاق احمد السنهوري: المرجع السابق، ص ٥٩١.

[4] د. يسريه محمد عبد الجليل: مرجع سابق، ص ٢٤٥ وما بعدها.

[5] د. أميرة احمد راشد: مرجع سابق، ص ١٢٣.

[6] د. محمد احمد عبد الحميد: مرجع سابق، ص ٣٩٥.

مطابق ولم يتمكن من ذلك[١]، فتخلف الصفة إذا هو عيب، حتى ولو كان المبيع خاليا من أية آفة[٢]. وقد عرف البعض[٣] عدم المطابقة بأنها عدم توافر المواصفات المتفق عليها في الشئ المسلم للمعقود عليه.

وعرف البعض[٤] الالتزام بضمان المطابقة بأنه تعهد البائع أن يكون المبيع وقت التسليم موافقا للشروط المتفق عليها في العقد، صراحة أو ضمنا، ومحتويا على المواصفات التي تجعله صالحا للاستعمال بحسب طبيعته، ووفقا لغرض المشتري، بما يضمن حسن الانتفاع به وتوقي أضراره.

ويتجه جانب من الفقه[٥] الالتزام بضمان المطابقة إلى ما تضمنته المادة ١/١٤٨ من التقنين المدني، والتي أوجبت تنفيذ العقد طبقا لما اشتمل عليه، وبطريقة تتفق مع ما يوجبه حسن النية. وتتحقق عدم مطابقة السلعة للمواصفات المتفق عليها إذا ما اختلفت مواصفات السلعة المسلمة فعلا عن مواصفات السلعة المتفق عليها في العقد، حتى ولو كانت السلعة خالية من العيوب وصالحة للاستعمال[٦]. كما تتحقق عدم المطابقة أيضا عندما تختلف السلع المباعة عن تلك التي سبق للبائع تقديمها كعروض أو عينة أو نموذج للمشتري لمعاينته والتعرف عليه[٧].

ولا يقتصر نطاق المواصفات على تلك المذكورة في العقد، بل يمتد إلى تلك التي يقررها المشرع بنصوص آمرة، أو تلك التي تقررها الأعراف التجارية والممارسات المهنية، والتي تشكل مع القواعد واللوائح القانونية مصدر التزامات المهني[٨].

كما يجب على المنتج الالتزام بتقديم منتج مطابق لذات الجودة والأداء التي تقدمها بضائع من ذات النوع، وفقا لأي إعلام أو إعلان عام صدر منه بخصائص محددة لهذه المنتجات، سواء قام بها البائع أو الموزع أو أي من ممثليهم في نطاق الإعلان أو حتى التغليف[٩].

---

[١] د. ممدوح محمد علي مبروك: مرجع سابق، ص ١١٣.

[2] J. Ghestin, B. Desché: op cit, p. 764.

[٣] د. حسام كامل الاهواني: عقد البيع في القانون الكويتي، مطبوعات جامعة الكويت، ١٩٨٩، ص ٦، ٧.

[٤] د. ممدوح محمد علي مبروك: المرجع السابق، ص ٧ وما بعدها.

[٥] د. أميرة احمد راشد: مرجع سابق، ص ١٢٥.

[٦] المرجع السابق، ص ١٢٦.

[7] Byung MUN LEE: op cit, p. 88.

[٨] د. عبد الحميد الديسطي عبد الحميد: مرجع سابق، ص ٨٧، ٨٨.
وقد اعتبرت محكمة النقض الفرنسية أن مخالفة المهني للقواعد الآمرة، التي تنظم سلوكه المهني، خطأ مهنيا يوجب مسئوليته المهنية.

Cass. Civ, 12 juin 1976, J.C.P., 1976, p. 258.

[9] Byung MUN LEE: op cit, p. 56.

ويرى البعض[١] أن خطأ المورد أو مقدم الخدمة، عن تقديم منتجا غير مطابقة للمواصفات المتفق عليها، خطأ مفترض يتمثل في إخلاله بالالتزام بتسليم منتج مطابق للمواصفات. حيث تقوم مسئوليته عن عدم الوفاء بالتزاماته بمجرد عدم مطابقة السلعة للموصفات المتفق عليها.

عدم مطابقة المنتج للغرض الذي تم التعاقد من اجله

يرى البعض[٢] أن هناك التزامات مفترضه على المهني، منها:

١. أن يسلم منتجا يتناسب والغرض الذي تم التعاقد من اجله، أو الغرض إلي اعلمه إياه المستهلك وقَبِلَهُ المهني.
٢. أن يسلم منتجا يتناسب والغرض الذي تستخدم فيه منتجات من ذات النوع.
٣. أن يسلم بضاعة تتناسب مع منتجات مماثلة من ذات النوع، وفقا للتوقع المشروع من قبل المستهلك، ووفقا لطبيعة المنتجات مع الأخذ في الاعتبار أن البيانات العامة الصادرة من المهني عن خصائص محددة لهذه المنتجات، والمتضمنة في الإعلان عنها أو في أغلفتها.

وهذه الالتزامات تنشئ على عاتق المهني ضمانا بتسليم منتج يحقق الغرض الذي تم التعاقد من اجله، أو ضمانا بصلاحية المنتج للاستعمال، والذي يعني أن يؤدي المنتج الوظيفة المنتظرة منه. وتنتقص هذه الصلاحية أما بوجود عيب أو خلل في المنتج. والعيب هو كل نقص يجعل المنتج غير صالح للاستعمال، أو يجعله منطويا على خطر يهدد المستهلك. أما الخلل فهو كل ما من شأن أن يعوق المنتج عن أداء وظيفته المنتظرة منه[٣]، سواء كان ذلك عن آفة لحقت به، أو عن تخلف صفة يلزم توافرها[٤].

ويسقط حق المستهلك هنا إذا كان يعلم بعدم مطابقة المنتج للمواصفات، أو الغرض من التعاقد وقت انعقاد العقد ورضي بذلك، وكذلك يسقط حقه لسبب يرجع إليه، دون عيب في المنتج نفسه و من المهني[٥].

[١] د. أميرة احمد راشد: مرجع سابق، ص ١٢٧.

[2] Byung MUN LEE: op cit, p. 56.

[٣] ويزة لحراري: حماية المستهلك في ظل قانون حماية المستهلك وقمع الغش وقانون المنافسة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، الجزائر، ٢٠١٢، ص ٤٣.

[4] J. Ghestin, B. Desché: op cit, p. 764.

[5] Byung MUN LEE: op cit, p. 57.

المطلب الثاني

الأحكام والآثار الناشئة عن حق العدول المشروط

أن ممارسة حق العدول المشروط، المقرر في المادة ٨ من قانون حماية المستهلك، يقتضي أن يتم خلال مدة معينة بشروط محددة (الفرع الأول)، كما أن ثبوت الحق فيه ينتج آثارا حددها القانون (الفرع الثاني).

الفرع الأول

أحكام ممارسة حق العدول المشروط

أولا: مدة الرجوع

الأصل أن للمستهلك خلال أربعة عشر يوما من تاريخ تسلم السلعة، أن يقوم باستبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها، إذا ما شابها عيب، أو كانت غير مطابقة للمواصفات، أو للغرض الذي تم التعاقد عليه. والمعياد الوارد في المادة ٨ من قانون حماية المستهلك هو ميعاد ناقص[١]؛ حيث يجب أن يتم إعلان المورد من قبل المستهلك بالعيب، والإجراءات (الاستبدال، أو إعادة السلعة مع استرداد ثمنها) التي يرغب المستهلك في اتخاذها بشأن السلعة المعيبة خلال هذا الميعاد.

وتبدأ مدة الرجوع وفقا للمادة ١/١٥ من قانون المرافعات من اليوم التالي لتاريخ استلام المستهلك للسلعة محل العقد، وينتهي الميعاد بانتهاء آخر يوم عمل من الأربعة عشر يوما التالية ليوم بدء الميعاد[٢]. وإذا صادف اليوم الأخير عطلة رسمية، فان الميعاد يمتد لأول يوم عمل تالي له. وذلك إعمالا لمبدأ المساواة بين الخصوم المنصوص عليه بالمادة ١٨ من قانون المرافعات[٣].

---

[١] الميعاد الناقص هو الفترة الزمنية التي يجب اتخاذ الإجراء خلالها. راجع د. عاشور مبروك: الوسيط في قانون القضاء المصري (قوانين المرافعات)- دراسة مقارنة بالشريعة الإسلامية، الكتاب الثاني، إجراءات الحصول على الحماية القضائية، مكتبة الجلاء الجديدة، المنصورة، الطبعة الأولى، بدون سنة نشر، ص ١٦٢.

[٢] على خلاف التوجيه الأوروبي الذي جعل ميعاد الرجوع سبعة أيام عمل فعلية من تاريخ استلام المستهلك للسلعة، أو تاريخ إبرام العقد بالنسبة للخدمة؛ وهو ما يحقق حماية فعلية للمستهلك إذ ربط الميعاد بعمل المورد، وذلك حتى تتحقق الغاية من هذا الميعاد.

Look: C. NEUMUELLER: op cit, P. 147.

[٣] د. عاشور مبروك: المرجع السابق، ص ١٦٦.

ويميل الفقه[1] إلى اعتبار مدة خيار الرجوع مدة سقوط وليست مدة تقادم؛ لان اعتبار الرجوع حق إرادي يتعارض مع نظرية التقادم التي لا ترد إلا على الحقوق العادية، ومن ثم فلا تخضع مدة استعمال خيار الرجوع للوقف ولا للانقطاع.

ورغم ذلك، نرى أن نص المادة ٨ من قانون حماية المستهلك يدل على أن هذا الميعاد يتعرض للوقف في حالتين:

١. إذا رجع ذلك لخطأ المورد، خاصة في حالة قيام المستهلك بممارسة خيار الرجوع، واختياره لخيار استبدال السلعة، وقيامه بتسيلم السلعة فعلا إلى المورد، وماطل الأخير في استبدالها بأخرى غير معيبة، خاصة في ظل عدم وجود ميعاد يلزم المورد بالاستبدال خلاله، وتنقضي مدة الأربعة عشر يوما دون قيام الأخير بالاستبدال. فهنا يقف الميعاد بمجرد تسليم المستهلك السلعة إلى المورد، فإذا لم يبادر المورد إلى استبدالها يحق للمستهلك ممارسة خيار إعادة السلعة واسترداد ثمنها دون أية مصاريف إضافية.

٢. في حالة وجود خلاف حول العيب وإحالة الأمر إلى جهاز حماية المستهلك ليصدر قرار ملزما فيه، وفقا لنص الفقرة الأخيرة من المادة قانون حماية المستهلك، حيث يقف الميعاد هنا حتى صدور هذا القرار، أو رضوخ المورد استبدال أو إعادة السلعة المعيبة.

وحول مدى اعتبار مدة الرجوع المنصوص عليها بالمادة ٨ من قانون حماية المستهلك من النظام العام أم لا، فإننا نرى وجوب التفرقة بين أمرين:

١. بالنسبة لخيار الرجوع نفسه، فهو من النظام العام؛ لأنه يهدف إلى حماية المستهلك، وهو الطرف الضعيف في مواجهة المهني. ولذلك لا يجوز للمستهلك أن يتنازل مقدما عن خياره في الرجوع، لكن يكون له ذلك بعد ثبوته له[2]. ويبطل بطلانا مطلقا كل اتفاق يحرم المستهلك من هذا الخيار (المادة ١٠ من قانون حماية المستهلك). لكن يجوز زيادة هذا الضمان بشروط قانونية أو اتفاقية أفضل.

٢. أما بالنسبة لمقدار مدة الرجوع، فإنها ليست من النظام العام؛ إذ يجوز لجهاز حماية المستهلك أن يحدد مدة اقل بالنسبة لسلع معينة، إذا كانت طبيعتها تقتضي ذلك. وهذا النص منتقد؛ لان الأصل أن هذا الخيار وُضع لحماية المستهلك من السلع المعيبة، والأصل أن القانون قد حدد مدة الرجوع بأربعة عشر يوما وفقا للنص القانوني، وحيث أن القانون معلوم للكافة، فان المستهلك، وهو المقرر له ممارسة هذا الحق وحده، يعلم ، حقيقة أو ضمنا، بهذا الميعاد. وقيام المشرع بإعطاء الجهاز حق إنقاص هذا الميعاد في سلع معينة، دون أن يضع طريقة لإعلام المستهلك فعليا

[1] د. عبد العزيز المرسي حمود: الحماية المدنية لرضاء المشتري في عقود البيع عن بعد، مع التطبيق على البيع عن طريق التليفزيون بوجه خاص، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة المنوفية، العدد ٢٣، السنة ١٢، ابريل ٢٠٠٣، ص ١٧١، ١٧٢؛ د. محمد احمد عبد الحميد: مرجع سابق، ص ٣٨٤، ٣٨٥.

[2] د. عبد العزيز المرسي حمود: المرجع السابق، ص ١٧٣، ١٧٤؛ د. أسامة احمد بدر: ضمانات المشتري في عقد البيع الالكتروني، القسم الثاني، مرجع سابق، ص ٢١٠؛ د. إبراهيم الدسوقي أبو الليل: مرجع سابق، ص ٢٤١.

بهذا الميعاد، أو يلزم المورد بإعلام المستهلك بهذا الميعاد في احد الوثائق المتبادلة بينه وبين المستهلك، فان ذلك يهدر الضمانة التي قررها المشرع للمستهلك بموجب المادة ٨ من قانون حماية المستهلك. لذلك نرى انه كان الأجدر بالمشرع أن ينص على حق الجهاز في تحديد مدة اقل بالنظر إلى طبيعة السلعة، بشرط أن يعلم المورد المستهلك بهذه المدة، وان يتحقق لدى المستهلك العلم الحقيقي بذلك، حتى يمكنه ممارسة هذا الخيار.

ثانيا: جواز تعديل خيار الرجوع بشروط أفضل:

إذا كان الأصل أن خيار الرجوع المنصوص عليه بالمادة ٨ من قانون حماية المستهلك من النظام العام، فلا يجوز أن يمنع المستهلك من ممارسته، ولا يجوز أن يعفى المورد من هذا الالتزام. إلا أن المشرع أجاز الخروج على هذا الخيار بشروط أو ضمانات أفضل للمستهلك، سواء أوردت تلك الضمانات أو الشروط في نص قانوني، أو اتفق عليها المستهلك والمهني.

وعلى ذلك، يمكن اعتبار حق الرجوع المشروط الوارد في المادة ٨ من قانون حماية المستهلك، حدا ادني لما يجوز للمتعاقدين الالتزام به. لذلك يجوز الاتفاق على زيادة مدة ممارسة حق الرجوع، كما يجوز الاتفاق على زيادة أسبابه، بإضافة أسباب أخرى غير وجود عيب مادي في السلعة، أو عدم مطابقتها للمواصفات، أو الغرض من التعاقد.

الفرع الثاني

آثار ممارسة حق العدول المشروط

أولا : الخيارات المتاحة للمستهلك بمقتضى خيار الرجوع المشروط

بموجب نص المادة ٨ من قانون حماية المستهلك، للأخير في حالة ثبوت أسباب خيار الرجوع المشروط، المطالبة بأحد أمرين: أما استبدال السلعة، أو ردها مع استعادة قيمتها دون أية مصاريف أو تكلفة إضافية، ولم يحدد النص أي إجراءات شكلية لطلب المستهلك[١].

ولا يُلزم المستهلك بوسيلة معينة للتعبير عن العدول، وان كان من مصلحته أن يعبر عن ذلك من خلال

[١] د. محمد احمد عبد الحميد: مرجع سابق، ص ٤٠٠.

وسيلة ما، بحيث يمكن إثباته بالشروط المنصوص عليها بالمادة ٨ من قانون حماية المستهلك[١].

أ- خيار استبدال السلعة:

نظرا لخطورة نتائج الفسخ الاقتصادية على طرفي العقد، فان التشريعات الحديثة تتجه إلى إقرار طرق بديلة له، أي عن طريق التنفيذ العيني، وهو ما يجري باستبدال السلع المعيبة أو غير المطابقة بأخرى سليمة أو مطابقة ما دام ذلك ممكنا، وبشرط ألا يمثل ميعاد التسليم أهمية خاصة للمستهلك[٢]. وإذا طلب المستهلك استبدال السلعة المعيبة بأخرى سليمة، فليس له الحق في رفض السلعة وإنهاء العقد (ممارسة حق رد السلعة واستعادة ثمنها)، وذلك حتى يأخذ المورد المدة المعقولة للقيام بتنفيذ التزامه باستبدال السلعة[٣].

ووفقا لنص المادة ٢٠٣ من التقنين المدني، وعلى اعتبار أن الاستبدال ما هو إلا تنفيذ عيني للالتزام بتسليم سلع غير معيبة ومطابقة للمواصفات، فانه لا يجوز إجبار المورد على القيام بهذا الالتزام إذا كان فيه إرهاق شديد له، بأن تكون الفائدة التي تلحق المستهلك من ذلك قليلة القيمة بالمقارنة بالضرر الذي سيصيب المورد منه (كان تكون السلعة مصنعة يدويا وذات خامات عالية القيمة، ويسبب الاستبدال خسارة كبيرة للمورد خاصة أن السلعة المستبدلة لن يكون لها قيمة)، فهنا لا يكون طلب الاستبدال مناسبا أو عادلا[٤].

وتشترط المادة ٢/٢٠٣ من التقنين المدني للعدول عن التنفيذ العيني إلا يلحق المستهلك ضرر جسيم من جراء هذا العدول، لأنه إذا كان في التنفيذ العيني إرهاق للمورد، وفي العدول عنه ضرر جسيم يلحق المستهلك، كان الأخير هو الأولى بالرعاية، لأنه لا يعتبر في هذه الحالة متعسفا إذا أصر على الاستبدال[٥].

ب- خيار رد السلعة مع استعادة قيمتها:

إذا كان الاستبدال غير مناسب للمستهلك، أو لم يتمكن المورد منه خلال مدة معقولة، بدون إلحاق

---

[١] د. علاء الدين محمد عبانية: حق الرجوع في عقود المسافة- دراسة موازنة بين حق الرجوع وفقا للإرشاد الأوروبي رقم ٧ لسنة ٩٧ وقانون المبادلات والتجارة الالكتروني التونسي وما يشتبه به في القانون المدني الأردني، مجلة أبحاث اليرموك، الصادرة عن عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، جامعة اليرموك- اربد، المملكة الأردنية الهاشمية، المجلد ٥٣، العدد ٤، كانون الثاني (يناير) ٢٠٠٧، ص ١٥١٩.

[٢] د. عبد الفضيل محمد احمد: مطابقة البضائع في البيوع الداخلية- دراسة نظرية تطبيقية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، العدد ٤٤، أكتوبر ٢٠٠٨، ص ١٥.

[3] C. ELLIOTT & F. QUINN: op cit, p. 394.

[4] C. ELLIOTT & F. QUINN: op cit, p. 393, 394.

[٥] د. لطيفة أمازوز: مرجع سابق، ص ٤٠٤.

ضرر بالمورد، فللمستهلك رد السلعة واستعادة قيمتها من قبل المورد[١]. ويلتزم المستهلك في هذه الحالة برد السلعة وملحقاتها، والأوراق التي سلمه إياها المورد بشأن السلعة، في حين يلتزم المورد بإعادة قيمة السلعة إلى المستهلك.

ويثير لفظ "قيمتها" الوارد بنص المادة ٨ من قانون حماية المستهلك التساؤل. ذلك أن المشرع[٢] لم يستخدم لفظ "الثمن" وهو يدل على ذلك المبلغ الذي سبق للمستهلك دفعه في سبيل الحصول على السلعة، وإنما استخدم لفظ "القيمة"، وهو يشير إلى ما تقدر به السلعة في وقت معين. وهذا يثير إشكالية وقت تقدير قيمة السلعة، وهل يتم ذلك لحظة التسليم أو لحظة الاستعادة، خاصة وان مدة الأربعة عشر يوما قد توقف خلال ممارسة المستهلك لخيار الاستبدال، أما في حالة وجود نزاع حول العيب منظور أمام جهاز حماية المستهلك. لذلك كنا نرى من الأفضل لو استخدم المشرع لفظ " ثمن السلعة" بدلا من قيمتها.

ولم يُلزم المشرع المورد بأن يقوم برد قيمة السلعة خلال ميعاد محدد، كما لم يرتب جزاء على تأخر المورد في رد هذه المبالغ إلى المستهلك. ولم يحمل المشرع المستهلك أية مصاريف إضافية في حالة استخدامه خيار الاستبدال أو الرد[٣]، لذلك فلا يجوز للمورد أن يخصم من المستهلك مصاريف الشحن والنقل أو يخصم ما قد يكون ق سدده من إقساط تأمين على السلعة[٤].

وذا حُرر عقد آخر بناء على عقد الاستهلاك، فانه يدور معه وجودا وعدما (كعقد قرض مثلا). وبالتالي فان ممارسة المستهلك لحقه في رد السلعة المعيبة يترتب عليه فسخ العقد الأول دون تعويض أو مصروفات، باستثناء المصروفات اللازمة لإنشاء العقد الأول، كالمصاريف الخاصة بفتح ملف الائتمان[٥].

فإذا اشترى المستهلك سيارة بنظام التقسيط، وحرر عن هذا العقد عقد قرض مع احد البنوك لتمويل ثمن السيارة، فإذا تبين له تعيب السيارة واستخدم خيار الرد، فان ذلك يؤدي إلى فسخ عقد القرض دون تحميل المستهلك أية تعويضات أو مصاريف سوى تلك الخاصة بفتح ملف الائتمان.

ويمكن للمستهلك أن يمارس حقه المقرر في المادة ٨ من قانون حماية المستهلك بالطريقتين معا، فيطلب

---

[1] C. ELLIOTT & F. QUINN: op cit, p. 394.

[٢] استخدام لفظ " القيمة" في المادة ٨ من قانون المستهلك يتفق مع اتجاه المشرع في المادة ٤٤٣ من التقنين المدني والخاصة بضمان الاستحقاق، حيث يلتزم البائع برد قيمة المبيع وقت الاستحقاق.

[٣] د. ممدوح محمد علي مبروك: المرجع السابق، ص ١٦٤، ١٦٥.

[٤] د. خالد ممدوح إبراهيم: حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية: ص ٢٧٦.

[٥] آمنة سلطاني: حماية المستهلك في مجال التعاقد عن بعد، بحث مقدم إلى الملتقى الوطني الأول حول حماية المستهلك في ظل ظل الانفتاح الاقتصادي، المنظم من قبل معهد العلوم القانونية والإدارية، بالمركز الجامعي بالوادي، الجزائر، الفترة في ١٣، ١٤ ابريل ٢٠٠٨، ص ١٢٢.

أولا استبدال السلعة المعيبة بأخرى سليمة أو مطابقة خلال مدة معقولة، ثم إذا تبين له، بعد الاستبدال، أن السلعة المستبدلة لا تصلح للاستعمال في الغرض الذي تم التعاقد عليه، فيسارع إلى طلب الرد واستبدال الثمن[١]. ذلك أن مدة جديدة (١٤ يوم من تاريخ تسلمه المنتج المستبدل) تكون قد بدأت حال استلامه المنتج المستبدل، ويحق له خلالها ممارسة حق الرجوع على هذا المنتج مرة أخرى.

وإذا رفض المورد استبدال المنتج أو استعادته مع رد قيمته للمستهلك، فان ذلك يقيم المسئولية الجنائية في حقه، والواردة بنص المادة ٢٤ من قانون حماية المستهلك، ويعاقب بغرامة لا تقل عن خمسة آلاف جنيه ولا تتجاوز ١٠٠ ألف جنيه، فضلا عن نشر الحكم في جريدتين يوميتين واسعتي الانتشار[٢].

ثانيا : المسئولية التضامنية للموردين:

التضامن هو وصف يلحق الالتزام فيحول دون انقسامه في حالة تعدد الدائنين أو المدينين[٣]، ووفقا لنص المادة ٢٧٩ من التقنين المدني، فان التضامن لا يفترض، إنما يكون بناء على نص في القانون أو اتفاق المتعاقدين.

والمشرع اقر، في الفقرة الثانية من المادة الثامنة من قانون حماية المستهلك، المسئولية التضامنية للموردين. وعليه يحق للمستهلك الرجوع إما على البائع أو المستورد أو المنتج الأصلي للسلعة، بطلب استبدال السلعة أو ردها مع استعادة ثمنها، خلال أربعة عشر يوما من تاريخ استلامه إياها. ولا يتوقف الأمر هنا على مصدر العيب، فحتى إذا كان العيب الحادث في السلعة يرجع إلى المنتج الأصلي فيحق للمستهلك

---

[١] د. ممدوح محمد علي مبروك: المرجع السابق، ص ١٦٤؛ سيادته: أحكام العلم بالمبيع وتطبيقاته في ضوء تقدم وسائل التكنولوجيا المعاصرة –دراسة مقارنة بين القانون المدني المصري والفرنسي والفقه الإسلامي، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، ١٩٩٩، ص ٥٩٠.

[٢] في ٢٠٠٨/١/٢ قام احد المستهلكين بشراء سيارة، وبتاريخ ٢٠٠٨/٢/٩ وأثناء سيره بطريق مصر إسكندرية الصحراوي، حدث قطع في ثلاث إطارات في وقت واحد، وبناء على شكواه إلى جهاز حماية المستهلك، طلب الجهاز من مالكي المعرض استبدال الإطارات أو رد قيمتها، ونتيجة رفضهما تم إحالة الأمر إلى كلية الهندسة لوضع تقرير فني، تبين أن إطارات السيارة إنتاج ٢٠٠٦ في حين أن السيارة موديل ٢٠٠٨، وكذلك عدم تسليم الشاكي مفتاح تغيير الاستبدال عند تسلمه السيارة، وتم إحالة الأمر إلى النيابة العامة، التي أحالت الأمر إلى القضاء، وأسندت للمتهمين أنهما لم يقدما للمدعي بالحق المدني المعلومات الصحيحة عن طبيعة المنتج وخصائصه، فقضت المحكمة بتغريم كل متهم مبلغ عشرين ألف جنيه وإلزامهما بان يؤديا للمدعي بالحق المدني مبلغ ٢٠٠١ جنيه على سبيل التعويض المؤقت. راجع: حكم محكمة جنح سيدي جابر، القضية رقم ١٦٤٤٠ لسنة ٢٠٠٨، جلسة ٢٠٠٨/١٢/٣١ (حكم غير منشور). مشار إليه في د. كوثر سعيد عدنان خالد: مرجع سابق، ص ٣٨٦، هامش رقم ٢.

[٣] د. محسن عبد الحميد البيه: النظرية العامة للالتزامات، الجزء الثاني، أحكام الالتزام (الآثار- الأوصاف- الانتقال- الانقضاء)، مكتبة الجلاء الجديدة، المنصورة، ١٩٩٦- ١٩٩٧، ص ٤١١.

الرجوع عليه بالالتزامات الواردة في المادة ١٨، أن يرجع على أي من الموزعين التاليين له في السلسة العقدية.

والتضامن المقرر في المادة ٢/٨ من قانون حماية المستهلك هو تضامن سلبي (تضامن بين المدينين)، حيث يعتبر تأمينا للمستهلك، يتمثل في تعدد المدينين، فيستطيع أن يرجع على أي منهم بكل الدين، وبذلك يتفادى إعسار احدهم[١].

<u>ثالثا : دور جهاز حماية المستهلك في حل الخلاف حول وجود العيب:</u>

في حالة وجود خلاف بين المستهلك وبين المورد حول وجود العيب، أو مطابقة السلعة للمواصفات، أو الغرض الذي تم التعاقد عليه، وفقا للمقرر بالمادة ٨ من قانون حماية المستهلك، يحال الأمر إلى جهاز حماية المستهلك ليصدر فيه قرارا ملزما، وذلك وفقا لنص المادة ١٩ من قانون حماية المستهلك (المادة ٤٤ من اللائحة التنفيذية)[٢].

---

[١] د. محسن عبد الحميد البيه: المرجع السابق، ص ٤٢٢.

[٢] راجع ما سبق، ص٢٣ وما بعدها.

الخاتمة

تطورت سياسة حماية المستهلك من مجرد محاربة ومقاومة أنواع من الاستغلال والتعسف الذي يتعرض له المستهلك في السوق، في إطار ما تقرره القواعد العامة في القانون، إلى أن صارت تُشكل نظرية قانونية مستقلة بذاتها، تتضمن قواعد عامة، تُشكِّل أساسا لحماية المستهلك، ثم تتفرع عنها قواعد خاصة تُعالج مسائل قانونية محددة، وتتضمن إجراءات معينة، بغية تحقيق وتوفير حماية أساسية للمستهلك. وهو ما نراه واضحا جليا في تشريعات العديد من الدول، والتي اتجهت إلى تقديم تقنينات مستقلة لحماية المستهلك، ضمت إليها تشريعات سابقة تعالج المسائل المتعلقة بحماية المستهلك، وما يتعلق بحقوقه، كما أضافت إليها قواعد جديدة تعالج ما استحدث من مسائل تتصل بهذا الشأن.

وإذا كان القانون رقم ٤٨ لسنة ١٩٤١ وتعديلاته بشأن محاربة الغش والتدليس، قد وضع الأسس العامة لمحاربة الغش والتدليس التجاري الذي يتعرض له المستهلك، فإن الواقع العملي انشأ صورا جديدة، بدت عصية على أن يتم تطويعها لتتوافق مع القواعد المقررة بنصوص هذا القانون. من اجل ذلك، تدخل المشرع بوضع عدد من التشريعات التي تحارب مثل هذه الصور، عن طريق تنظيم السوق والتدخل فيه. ثم جاء قانون حماية المستهلك ليتم لهذا الاتجاه، بقصد توفير حماية للمستهلك من الخداع والتضليل الذي يتعرض له، سواء قبل التعاقد أم بعده.

ولهذا نرى القانون ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ بشأن حماية المستهلك، قد اهتم بمد نطاق الحماية إلى صور جديدة، كمحاربة الخداع الناشئ عن الإعلانات الخادعة والمضللة. كما سعى إلى إنشاء التزام على عاتق المورد بإعلام المستهلك قبل التعاقد وبعده، عن طريق إمداده بمعلومات معينة تتعلق بمحل العقد وظروفه. كما نراه قد وضع آليات جديدة لمحاربة صور الخداع؛ كإقرار حق المستهلك في العدول المشروط، وإنشاء جهاز رقابي جديد، تكون مهمته توفير حماية للمستهلك ومراقبة أطراف السوق من اجل إقرار هذه الحماية.

<u>أولا: أهم الاستنتاجات والنتائج:</u>

- حصر المشرع تعريف المستهلك في ذلك الشخص الطبيعي الذي يستهدف من استهلاك أو استخدام السلعة أو الخدمة إشباع حاجاته الشخصية أو العائلية، متبنيا بذلك المفهوم الضيق للمستهلك، على الرغم الاتجاه إلى التوسع في مفهوم المستهلك، واعتبار المهني الذي يتعامل خارج نطاق تخصصه في حكم المستهلك، أو متى كان التصرف القانوني الذي ابرمه لا يتعلق بالنشاط المهني الذي يمارسه.

- قصر المشرع النطاق الموضوعي لهذه المسئولية عن الإعلان الكاذب أو المضلل على طالب الإعلان فقط، إذ يعفى الوسيط الإعلاني، والوكالة الإعلانية من المسئولية، متى كانت المعلومات التي قُدمت

إلي أي منهما من طالب الإعلان معلومات فنية، يتعذر على أي منها العلم بها.

- توسع المشرع في نطاق المعلومات التي يجب على المورد تقديمها إلى المستهلك قبل إبرام العقد، بل انه اعتبر الالتزام بتقديم هذه المعلومات التزاما بتحقيق نتيجة، وليس مجرد التزام ببذل عناية. ولا يجوز إعفاء المهني من هذا الالتزام حتى ولو كان المستهلك عالما بهذه المعلومات.

- أكد المشرع على بطلان كل شرط يرد في عقد أو وثيقة أو مستند، أو غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد، متى كان من شانه الإعفاء الكلي من الالتزام بالإعلام قبل التعاقدي الوارد أحكامه بقانون حماية المستهلك، دون أن يرتب ذات الأثر على الشرط المتعلق بالحد أو التخفيف من نطاق هذا الالتزام.

- افرد المشرع نصوصا تضع إطارا قانونيا لمعالجة العيوب التي تلحق أو توجد بالمنتجات، وألزم المورد بتتبع عيوب منتجاته، واتخاذ إجراءات تحول دون الإضرار بالمستهلك، وأعطى لجهاز حماية المستهلك سلطة إلزام المهني بتعديل أوضاعه، وإزالة أسباب المخالفة. كما أعطى الجهاز سلطة اتخاذ تدابير تحفظية في هذا الشأن. كما منح المشرع المستهلك رخصة في استبدال السلعة أو ردها خلال مدة محددة، دون تحمل أية مصاريف أو أعباء مالية.

- حصر المشرع نطاق حق الرجوع في حالة وجود عيب في السلعة محل العقد، وهو ما يجعل هذا النظام مجرد تطبيق للقواعد العامة.

ثانيا: التوصيات

- التوسع في تعريف المستهلك الوارد بالقانون، والاعتداد بمعيار الارتباط المباشر بين التصرف القانوني ونشاط الشخص، ليصير المستهلك هو كل شخص، طبيعي أو معنوي، يستخدم أو يستعمل المنتجات لغرض لا يرتبط بنشاطه المهني، أو الصناعي، أو الحرفي.

- وجوب تعديل تعريف العيب في قانون حماية المستهلك، وذلك بإضافة فقرة ثانية إلى التعريف، بحيث يصبح العيب هو:

١. كل نقص في قيمة أي من المنتجات أو نفعها بحسب الغاية المقصودة، يؤدي إلى حرمان المستهلك كليا أو جزئيا من الاستفادة بها فيما أعدت من اجله، بما في ذلك النقص الذي ينتج من خطأ في مناولة السلعة أو تخزينها، وذلك كله ما لم يكن المستهلك تسبب في وقوعه.

٢. كل ما يلحق بالمنتج ويؤدي إلى نقص الأمان المنتظر من استخدامه بشكل مشروع، بحيث يؤدي إلى تهديد صحة أو سلامة من يستعمل ذلك المنتج.

- إنشاء قضاء متخصص بشئون الاستهلاك، مع إمداد القضاة ببرامج علمية لإكسابهم مهارات الفصل

في الدعاوى المتعلقة بشئون الاستهلاك، بشكل سريع وعادل.

- محاولة وضع إطار للوسائل البديلة لحل النزاع الذي ينشا بين المستهلك والمهني، وتوسيع دور الجمعيات والجهات الإدارية المتعلقة بحماية المستهلك، في هذا الشأن، مع إضفاء الصفة الإلزامية على القرارات التي تصدر بناء على سلوك طريق هذه الوسائل البديلة.

المراجع[1]

أولا: المراجع العربية

المعجم الوجيز: مجمع اللغة العربية، الهيئة العامة للمطابع الأميرية، القاهرة، طبعة ١٩٩٣/١٩٩٢.

د. إبراهيم الدسوقي أبو الليل: العقد غير اللازم- دراسة مقارنة معمقة في الشريعة الإسلامية والقوانين الوضعية، مطبوعات جامعة الكويت، الكويت، ١٩٩٤.

د. أسامة احمد بدر: ضمانات المشتري في عقد البيع الالكتروني، القسم الثاني، مجلة الشريعة والقانون، كلية الشريعة القانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد ٤١، يناير ٢٠١٠.

د. السيد محمد عمران: الالتزام بالإخبار –دراسة مقارنة، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٩.

آمنة سلطاني: حماية المستهلك في مجال التعاقد عن بعد، بحث مقدم إلى الملتقى الوطني الأول حول حماية المستهلك في ظل الانفتاح الاقتصادي، المنظم من قبل معهد العلوم القانونية والإدارية، بالمركز الجامعي بالوادي، الجزائر، الفترة في ١٣، ١٤ ابريل ٢٠٠٨.

د. أميره احمد راشد: حماية المستهلك من الدعاية الكاذبة والمضللة، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، ٢٠١٢.

د. ثروت فتحي اسماعيل: المسئولية المدنية للبائع المهني (الصانع والموزع) –دراسة مقارنة، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، ١٩٨٧.

[1] ترتيب المراجع العربية حسب الاسم الاول للمؤلف، بينما ترتيب المراجع الاجنبية حسب الاسم الاخير (اللقب) للمؤلف.

د. جابر محجوب علي: المسئولية التقصيرية للمنتجين والموزعين- دراسة مقارنة بين القانون الفرنسي والقانونين الكويتي والمصري، الجزء الأول، مجلة المحامي الكويتية، السنة ١٩، أكتوبر/ نوفمبر/ ديسمبر ١٩٩٥.

د. جابر محجوب علي: ضمان سلامة المستهلك من الأضرار الناشئة عن عيوب المنتجات الصناعية المباعة- دراسة في القانون الكويتي والقانونين المصري والفرنسي، القسم الثاني، مجلة الحقوق، مجلس النشر العلمي، الكويت، العدد الرابع، السنة ٢٠، ديسمبر ١٩٩٦.

د. جابر محجوب علي: ضمان سلامة المستهلك الالكتروني من عيوب المنتجات الصناعية المعيبة، بحث مقدم الى مؤتمر الاعمال المصرفية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الامارت العربية المتحدة، الفترة من ١٠: ١٢ مايو ٢٠٠٣، المجلد الخامس.

د. جابر محجوب علي: خدمة ما بعد البيع في بيوع المنقولات الجديدة- دراسة مقارنة بين القانون الفرنسي والقانونين المصري والكويتي، مطبوعات جامعة الكويت، الكويت، ١٩٩٥.

جرعود الياقوت: عقد البيع وحماية المستهلك في التشريع الجزائري، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، بن عكنون، جامعة الجزائر، ٢٠٠٢.

د. حسام كامل الاهواني: عقد البيع في القانون الكويتي، مطبوعات جامعة الكويت، ١٩٨٩.

حسن عامر: التعسف في استعمال الحقوق وإلغاء العقود، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، الطبعة الثانية، ١٩٩٨.

د. حسن عبد الباسط جميعي: مسئولية المنتج عن الأضرار التي تسببها منتجاته المعيبة- دراسة مقارنة في تطور القضاء الفرنسي وصدور القانون الفرنسي بشأن مسئولية المنتج عن عيوب المبيع في ١٩ مايو ١٩٩٨، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٠.

د. حسين محيسن الرشيدي: العلاقة بين ضمان صلاحية المبيع للعمل مدة معينة وضمان العيوب الخفية- تعليق على الحكم الصادر عن الدائرة التجارية الثالثة في محكمة التميز بتاريخ ٢٠٠٥/١٢/١٧، طعن رقم ٢٠٠٤/١٠١١ تجاري، مجلة الحقوق، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، العدد ٣٠، السنة ٣٦، سبتمبر ٢٠١٢.

د. حمد الله محمد حمد الله: مختارات من كتاب قانون الاستهلاك الفرنسي، الجزء الأول، بدون ناشر، ٢٠٠٠.

د. حمدي احمد سعد: الالتزام بالافضاء بالصفة الخطرة للشئ المبيع، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، ١٩٩٨.

د. خالد جمال احمد حسن: الالتزام بالإعلام قبل التعاقد، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٣.

د. خالد ممدوح إبراهيم: حماية المستهلك في المعاملات الالكترونية- دراسة مقارنة، الدار الجامعية، الإسكندرية،٢٠٠٧.

د. درع حماد: المسئولية المدنية عن مخاطر التطور التقني، مجلة الحقوق، جامعة النهرين، العراق، المجلد ٩، العدد ١٦، مايو ٢٠٠٦.

د. درع حماد: الاتجاهات الحديثة في دعوى العيب الخفي، مجلة الحقوق، كلية الحقوق، جامعة البحرين، المجلد ٣، العدد الأول، ٢٠٠٦.

د. رضا متولي وهدان: الخداع الاعلاني واثره في معيار التدليس، دراسة مقارنة في القانون المدني وقانون حماية المستهلك والفقة الاسلامي، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، العدد ٤٣، ابريل ٢٠٠٨.

د. سعيد سعد عبد السلام: الالتزام بالإفصاح في العقود، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى، ١٩٩٩.

د. شحاتة غريب محمد: خصوصية المسئولية المدنية في مجال الدواء، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٨.

د. عابد فايد عبد الفتاح فايد: الالتزام بضمان السلامة في عقود السياحة في ضوء قواعد حماية المستهلك –دراسة مقارنة في القانون المصري والقانون الفرنسي، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٦.

د. عاشور مبروك: الوسيط في قانون القضاء المصري (قوانين المرافعات)- دراسة مقارنة بالشريعة الإسلامية، الكتاب الثاني، إجراءات الحصول على الحماية القضائية، مكتبة الجلاء الجديدة، المنصورة، الطبعة الأولى، بدون سنة نشر.

د. عبد الحميد الديسطي عبد الحميد: آليات حماية المستهلك في ضوء القواعد القانونية لمسئولية المنتج، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، ٢٠٠٨.

د. عبد الرزاق احمد السنهوري: الوسيط في شرح القانون المدني، الجزء الرابع، مرجع سابق، تنقيح م. احمد مدحت المراغي، طبعة لجنة الشريعة الإسلامية، النقابة العامة للمحامين، القاهرة، ٢٠٠٦.

د. عبد العزيز المرسي حمود: الالتزام قبل التعاقدي بالإعلام في عقد البيع في ضوء الوسائل التكنولوجية الحديثة –دراسة مقارنة، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة المنوفية، العدد ١٨، السنة ٩، أكتوبر ٢٠٠٠.

د. عبد العزيز المرسي حمود: الحماية المدنية لرضاء المشتري في عقود البيع عن بعد، مع التطبيق على البيع عن طريق التليفزيون بوجه خاص، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة المنوفية، العدد ٢٣، السنة ١٢، ابريل ٢٠٠٣.

د. عبد الفضيل محمد احمد: مطابقة البضائع في البيوع الداخلية- دراسة نظرية تطبيقية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، العدد ٤٤، أكتوبر ٢٠٠٨.

د. علاء الدين محمد عبانية: حق الرجوع في عقود المسافة- دراسة موازنة بين حق الرجوع وفقا للإرشاد الأوروبي رقم ٧ لسنة ٩٧ وقانون المبادلات والتجارة الالكتروني التونسي وما يشتبه به في القانون المدني الأردني، مجلة أبحاث اليرموك، الصادرة عن عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، جامعة اليرموك- اربد، المملكة الأردنية الهاشمية، المجلد ٥٣، العدد ٤، كانون الثاني (يناير) ٢٠٠٧.

د. علي سيد حسن: الالتزام بالسلامة في عقد البيع- دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٠.

د. عمر محمد عبد الباقي خليفة: الحماية العقدية للمستهلك- دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون، رسالة كتوراة، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، ٢٠٠٤.

د. كوثر سعيد عدنان: حماية المستهلك الالكتروني، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة بنها، ٢٠١٠.

د. لطيفة أمازوز: التزام البائع بتسليم المبيع في القانون الجزائري، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، ٢٠١١.

د. مبارك خلف مبارك الوهيبي: الالتزام بالإفصاح في العقود، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، ٢٠١٠.

د. محسن عبد الحميد البيه: النظرية العامة للالتزامات، الجزء الثاني، أحكام الالتزام (الآثار- الأوصاف- الانتقال- الانقضاء)، مكتبة الجلاء الجديدة، المنصورة، ١٩٩٦- ١٩٩٧.

د. محمد احمد عبد الحميد احمد: الحماية المدنية للمستهلك التقليدي والالكتروني، دراسة مقارنة، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، ٢٠١٢.

د. محمد المرسي زهرة: الحماية المدنية للتجارة الالكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٧.

د. محمد حاج بن علي: مسئولية المحترف عن أضرار ومخاطر تطور منتجاته المعيبة ، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية ، جامعة الشلف ، الجزائر ، منشور على الانترنت http://iefpedia.com/arab/?p=18523 تاريخ الزيارة في ٢٠١١/١٠/٨.

د. محمد حسين عبد العال: الاتجاهات الحديثة لفكرة النظام العام ومدى الحماية الدستورية لمبدأ حرية التعاقد- دراسة تحليلية مقارنة لاتجاه المجلس الدستوري الفرنسي بحكمة الصادر في ١٩٩٤/٨/٣، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٨.

د. محمد سامي عبد الصادق: مسئولية منتج الدواء عن مضار منتجاته المعيبة- دراسة مقارنة، مجلة القانون والاقتصاد، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، العدد ٨٠، ٢٠٠٨.

د. محمد سعيد احمد إسماعيل: أساليب الحماية القانونية لمعاملات التجارة الالكترونية- دراسة مقارنة، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، ٢٠٠٥.

د. محمد سليمان الرشيدي: نظرية الالتزام بضمان السلامة في اطار تطور المسئولية العقدية، دراسة مقارنة، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، ١٩٩٨.

د. محمد عبد القادر علي الحاج: مسئولية المنتج والموزع –دراسة مقارنة في قانون التجارة السلامية مع المقارنة بالفقه الاسلامي، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، ١٩٨٢.

د. محمد محمد القطب مسعد: المسئولية المدنية الناشئة عن إضرار الدواء (مشكلاتها، وخصوصية أحكامها)، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، ٢٠١٢.

د. محمود السيد عبد المعطي خيال: التعاقد عن طريق التليفزيون، دار النسر الذهبي للطباعة والنشر، القاهرة، ٢٠٠٠.

د. محمود محمد زيدان محمد: المشكلات القانونية التي تواجه التجارة الالكترونية، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، ٢٠١٢.

د. مرفت عبد المنعم عبد الصادق: الحماية الجنائية للمستهلك، بدون دار نشر، القاهرة، ١٩٩٩.

د. مصطفى احمد أبو عمرو: الالتزام بالإعلام في عقود الاستهلاك – دراسة مقارنة في القانون الفرنسي والتشريعات العربية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠١٠.

د. ممدوح محمد علي مبروك: ضمان مطابقة المبيع في نطاق حماية المستهلك، دراسة تحليلية في القانون المدني وقانون حماية المستهلك المصري رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ ولائحته التنفيذية وبعض القوانين الأجنبية، دار النهضة العربي، القاهرة، ٢٠٠٨.

د. ممدوح محمد علي مبروك: أحكام العلم بالمبيع وتطبيقاته في ضوء تقدم وسائل التكنولوجيا المعاصرة –دراسة مقارنة بين القانون المدني المصري والفرنسي والفقه الإسلامي، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، ١٩٩٩.

د. مهند صلاح احمد فتحي الفره: الحماية الجنائية للجسم البشري في ظل الاتجاهات الطبية الحديثة، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، ٢٠٠٢.

نادية مامش: مسئولية المنتج- دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي، رسالة ماجستير، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري- تيزي وزو، الجزائر، ٢٠١٢.

نوال شعباني: التزام المتدخل بضمان سلامة المستهلك في ضوء قانون حماية المستهلك وقمع الغش، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري- تيزي وزو، الجزائر، ٢٠١٢.

ويزة لحراري: حماية المستهلك في ظل قانون حماية المستهلك وقمع الغش وقانون المنافسة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، الجزائر، ٢٠١٢.

د. يسريه عبد الجليل: المسئولية عن الأضرار الناشئة عن عيوب تصنيع الطائرات، منشاة المعارف، الإسكندرية، ٢٠٠٧.

مضبطة مجلس الشعب، الفصل التشريعي التاسع، دور الانعقاد العادي الأول، جلسة ٥٧، ٢٠٠٦/٤/١٦.

مضبطة مجلس الشعب، الفصل التشريعي التاسع، دور الانعقاد العادي الأول، جلسة ٦٣، ٢٠٠٦/٤/١٩.

ثانيا: المراجع الاجنبية

Jean- Calais AULOY: les ventes aggrissives, Dalloz, chron, 1970.

Jean- Calais Auloy: l'influence du droit de la consummation sur le droit civil des contrats, R.T.D. Civ, 1994, p. 244; R. Baillod: Le droit de repentic, R.T.D. Civ, 1984.

Jean- Calais AULOY & Frank STEINMATZ: Droit de la consummation, 5 éd, Dalloz, 2000.

Catherina ELLIOTT, Frances QUINN: Contract law, 8 ed, Longman, Pearson Education Limited, 2011.

Vivienne HARPWOOD: Modern tort law, 7 ed, Routledge Cavendish, New York, 2009.

J. Ghestin, B. Desché: Traité des contrats, la vente, L.G.D.J., Paris, 1990.

Byung MUN LEE: A comparative study on the seller's liability for non-conforming goods under CISG, English law, European law, and Korean law, thesis, University of Warwick, England, August 2001.

Philipe MALINVAUD: La protection de consommateur, D.S., 1981, chron.

Ibrahim Najjar: Le droit d'option contribution à l'étude du droit potestatif et de l'acte unilatéral, L.G.D.J, Parie, 1976.

Carina NEUMUELLER: Keeping up with the times?- electronic commerce consumer protection in Canada, the European Union and Germany, thesis, Dalhousie University, Halifax, Nova Soctia, Canada, august 2005.

Nichola ROBERTSON, Lisa MCQUILKEN and Jay KANDAMPULLY: Consumer complaints and recovery through guaranteeing self-service technology, Journal of Consumer Behaviour, 11:21–30 (2012), Published online 20 July 2011, in Wiley Online Library. available at : wileyonlinelibrary.com, in 23/6/2013.

Jean- Pierre. PIZZIO: Un rapport du législatif en matiére de protection du consommateur, la loi 27 déc 1972 et la protection du consommateur, sollicité à momicile, R.T.D. Civ, 1976.

الفهرس

المقدمة	٣
المبحث الأول: الالتزامات الواجبة على المورد عند تعيب المنتجات	٥
المطلب الأول: تطور مفهوم السلامة وأثره على حماية المستهلك من تعيب المنتجات	٦
الفرع الأول: مضمون الالتزام بضمان السلامة	٦
الفرع الثاني: اثر الالتزام بضمان السلامة على الالتزام بالإعلام التعاقدي.	١١
المطلب الثاني: ماهية الإجراءات المتخذة حال اكتشاف تعيب المنتجات	١٧
الفرع الأول: ماهية العيب الذي يلحق بالمنتجات	١٧
الفرع الثاني: الإجراءات المتخذة حال اكتشاف تعيب المنتجات	٢٠
المبحث الثاني: الحقوق المقررة للمستهلك عند تعيب المنتجات (حق العدول المشروط)	٢٩
المطلب الأول: نطاق تطبيق المادة الثامنة من قانون حماية المستهلك	٣٠
الفرع الأول: التمييز بين حق الرجوع في التوجيه الأوروبي وحق العدول المشروط في قانون حماية المستهلك المصري	٣٠
الفرع الثاني: مفهوم العيب الداخل في نطاق حق العدول المشروط	٣٤
المطلب الثاني: لأحكام والآثار الناشئة عن حق العدول المشروط	٣٨
الفرع الأول: أحكام ممارسة حق العدول المشروط	٣٨
الفرع الثاني: آثار ممارسة حق العدول المشروط	٤٠
الخاتمة	٤٥
المراجع	٤٨
الفهرس	٥٧

للتواصل:

Email: tawakolhossam55@gmail.com

Email: tawakolhossam@yahoo.com

Youtube: hossam tawakol

Facebook:د. حسام توكل

Whatsapp: 01110511501

Insatgram: dr_hossam_tawakol

Google drive: hossam tawakol

4shared: Dr.HOSSAM TAWAKOL

Twitter: @hossamtawakol2